

eitc

التقرير  
السنوي  
2018



# المحتويات

|     |                                                                                  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|
|     | <b>1. التقرير السنوي</b>                                                         |
| 4   | كلمة رئيس مجل الإدارة                                                            |
| 12  | كلمة الرئيس التنفيذي                                                             |
| 20  | رحلتنا من المنافسة إلى التميز                                                    |
| 24  | لمحة عامة عن القطاع                                                              |
| 26  | استراتيجيتنا                                                                     |
| 38  | لمحة عن أعمالنا                                                                  |
|     | <b>2. تقرير الاستدامة</b>                                                        |
| 78  | الاستدامة في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة                                   |
| 82  | توفير الحلول والخدمات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحتها للجميع |
| 92  | جعل الانسان أكثر سعادة في عالم أفضل                                              |
| 105 | العمل على نحو أخلاقي ومسؤول                                                      |
|     | <b>3. تقرير الحوكمة</b>                                                          |
| 126 | بيان بالإجراءات التي تم اتخاذها لاستكمال حوكمة الشركة                            |
| 129 | بيان بتعاملات أعضاء المجلس وأزواجهم وأبنائهم في الأوراق المالية                  |
| 130 | تشكيل مجلس إدارة الشركة                                                          |
| 143 | مدقق الحسابات الخارجي                                                            |
| 144 | لجنة التدقيق                                                                     |
| 146 | لجنة الترشيحات والمكافآت                                                         |
| 147 | لجنة الاستثمار                                                                   |
| 148 | لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المتطلعين                             |
| 149 | الرقابة الداخلية                                                                 |
| 154 | بيان المخالفات المرتكبة                                                          |
| 155 | بيان بالمساهمات النقدية والعينية في تنمية المجتمع المحلي والحفاظ على البيئة      |
| 156 | معلومات عامة                                                                     |
|     | <b>4. النتائج المالية</b>                                                        |
| 172 | الملخص المالي                                                                    |
| 178 | البيانات المالية الموحدة                                                         |

# كلمة رئيس مجلس الإدارة

السادة المساهمون،

يسعدني، نيابةً عن مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، أن أضع بين أيديكم التقرير السنوي الخاص بمجلس الإدارة والذي يغطي نتائج السنة المالية المنتهية بتاريخ 31 ديسمبر 2018.

لا يخفى على أحد حجم التحولات التي شهدتها كافة القطاعات والأسواق حول العالم خلال السنوات الأخيرة وصولاً إلى العام الماضي الذي كان عنوانه الأبرز المزيد من التحوّلات والابتكارات الجديدة في المجال الرقمي، والتي استمرت في تغيير معالم قطاع الاتصالات عالمياً ومحلياً. والأهم من ذلك هو التغيرات التي حدثت في تطلّعات وتوجهات العملاء لما يمكن أن يساهم به أو يقدمه قطاع الاتصالات لحياتهم وأعمالهم. ومن أبرز معالم هذا التحوّل نشوء نماذج أعمال جديدة وظهور مزودي خدمات جدد على الساحة العالمية مما أعطى آفاقاً جديدة لتوقعات العملاء وتجربتهم مع الشركات المشغلة، مما أدى بدوره إلى بروز تحديات جديدة فيما يتعلق بقدرة وسرعة القطاع على تلبية متطلبات العملاء المتزايدة في العصر الرقمي.

في حين أن تحقيق التوازن بين التحوّل والاستدامة ربما يشكل تحدياً بالنسبة للعديد من الشركات، إلا أن هذين المفهومين يشكلان ركيزتين أساسيتين في مجال عملنا //

محمد هادي الحسيني  
رئيس مجلس الإدارة

# تعد الحوكمة من أهم أولوياتنا كمجلس إدارة

## التحول السريع في قطاع الاتصالات يتطلب تحولاً في نماذج عملنا

يتميز قطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة بكونه ركيزة أساسية تعتمد عليها جميع القطاعات إلى جانب كونه داعماً أساسياً للجنة الوطنية الطموحة التي وضعتها القيادة الرشيدة والهادفة إلى اعتماد التحول الرقمي كأداة لتعزيز النمو الاقتصادي واستدامته ليكون اقتصاداً مبنياً على المعرفة. وقد ساعدتنا هذه اللجنة الشاملة على استكشاف وتحديد فرص جديدة وإمكانيات متاحة أمامنا. إضافة إلى ذلك، ساهمت هذه اللجنة في تحفيزنا نحو إطلاق استراتيجيتنا الخاصة بالتحول في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، والتي تركز على محورين رئيسيين:

يتعلق المحور الأول بكفاءة عملياتنا. وهنا، كان لبداً لنا من بذل جهود حثيثة لإعادة تقييم وهيكل نماذج عملنا ومراجعة التكاليف وغيرها من العناصر الضرورية في مجال أعمالنا الرئيسية. وقد أثمرت هذه الجهود التي بدأت في عام 2017 واستمرت لعام 2018 عن تأثيرات إيجابية على نتائجنا المالية السنوية لهذا العام.

أما المحور الثاني فهو يتخطى حدود مجالات أعمالنا الأساسية ويتمثل في سعينا الدائم نحو تنويع خدماتنا ومنابع إيراداتنا؛ من خلال تحديد فرص وإمكانيات النمو في مجالات أخرى "متصلة" بخدمات الاتصال التقليدية. وحرصنا في هذا الإطار على تعزيز قدراتنا وتطوير خططنا

الاستراتيجية لتحقيق إيرادات إضافية من مصادر جديدة تتمثل في توفير حلول رقمية وتقنية متكاملة لعملائنا من الجهات الحكومية والمؤسسات الكبيرة، حيث أثبتت هذه الاستراتيجيات فعاليتها ليس فقط في إضافة قيمة جوهرية لمساهميننا وإنما أيضاً في ترسيخ مكانة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة كشركة رائدة في مجال خدمات الاتصال القائمة على الابتكار والتي تركز على جعل العميل محور اهتمامها وعملياتها، فضلاً عن كونها شركة متخصصة في مجال حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتكاملة والمحتوى الرقمي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

## ركائز متينة متعددة الأبعاد

وانطلاقاً من إدراكنا لحجم التحولات الجارية وسعياً منا إلى مواكبة متطلبات المرحلة القادمة، كان لا بد من امتلاك المكونات الأساسية التي يمكنها تعزيز هذه المحاور، وعلى رأس تلك العناصر فريق عملنا المتميز والبنية التحتية القوية وممارسات الأعمال المستدامة.

منذ انطلاقه في عام 2006 وكجزء من أولوياتها الاستراتيجية، وضعت الشركة نصب عينيها مهمة توفير فرص عمل وبرامج تطوير مهني مميزة للمواطنين الإماراتيين. ويسرنا أن نرى اليوم نسبة الموظفين الإماراتيين أعلى نسبة بين الجنسيات الأخرى العاملة لدينا والبالغ عددها 65 جنسية. وتكريماً لجهودنا في هذا الإطار، كان لنا الشرف في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة الحصول على جائزة الإمارات للتوظيف بنسختها الأولى في عام 2018، تحت رعاية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، مما شكّل دليلاً على جهودنا المبذولة نحو تمكين أبناء الإمارات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وانطلاقاً من حرصنا على تعزيز مفهوم التنوع باعتباره أحد أسس النجاح؛ فقد واصلنا العمل على تعزيز التنوع بين كوادر موظفينا عبر جميع المستويات. وسنواصل استراتيجيتنا في هذا الشأن خلال العام 2019 - الذي سيكون عام التسامح في دولة الإمارات.

إضافة إلى ذلك، شاركت دو خلال العام الماضي في العديد من المبادرات المجتمعية المميزة تماشياً مع مبادرة "عام زايد". وللسنة الخامسة على التوالي، فازت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بجائزة "جالوب" لبيئة العمل المتميزة. وباعتبارها جائزة عالمية مرموقة، ننظر إليها كوسام تقدير رفيع المستوى يبرهن على جهودنا المبذولة لتوفير بيئة عمل تتسم بالسعادة والإيجابية والالتزام.

إضافة إلى ذلك قمنا في عام 2018 بتعيين مديرين جدد في مناصب تنفيذية هامة لتعزيز عمليات التحول الرقمي وتجربة العملاء.

وفيما يتعلق بأنشطتنا الخاصة بتعزيز مفهوم الاستدامة التي تُعتبر في صميم عملياتنا وبمبادرة البوصلة التي توجّه كل ما نقوم به، فقد واصلنا خلال العام الماضي التزامنا بخفض استهلاكنا لجميع أنواع الموارد. ونحن، مستمرين بتحسين

ممارساتنا المبتكرة في مجال الاستدامة لعام 2018؛ بدايةً من اعتماد البروتوكولات الخضراء (الصديقة للبيئة) التي تهدف إلى الحد من الاعتماد على الموارد في كل مستويات عملنا، وصولاً إلى شراكاتنا المتعددة مع دبي الذكية. وبصفتنا شركة إماراتية رائدة في مجال الاستدامة، نرى أن أداءنا في هذا المجال بات مثلاً يُحتذى به من قبل الشركات الأخرى.

وقد شهدنا أيضاً في عام 2018 تطوراً ملحوظاً في الإطار الموضوع في الشركة لتوقع المخاطر المحتملة والحد منها. حيث تحتل إدارة المخاطر والتوافق والامتثال أهمية كبيرة في عملنا، خاصةً في سوق سريع التغير والتطور.

ولا تزال الحوكمة ضمن أولويات مجلس الإدارة؛ وذلك لما تحققه ممارساتها من آثار بعيدة المدى على عملنا وسمعة علامتنا التجارية إضافة إلى ثقة مساهميننا وعمالنا. ونؤكد مرة أخرى على الانسجام الواضح بين عملياتنا ومبادراتنا وأهداف رؤية الإمارات 2021، سواء كان ذلك من خلال الشراكات الاستراتيجية التي حرصنا على توقيعها أو الإرشادات الدولية التي حظينا بها كشركة تهتم بموظفيها أو ممارسات الحوكمة التي نلتزم بها.

# 13.41 مليار درهم

## إيرادات

للقيادة الرشيدة في دولة الإمارات العربية المتحدة على دعمها المتواصل لهذا القطاع الحيوي، والشكر موصول أيضاً لجميع المساهمين والشركاء الاستراتيجيين الذين دعمونا خلال العام الماضي.

كما أتوجه بالشكر الجزيل لزملائي أعضاء مجلس الإدارة على دعمهم المتواصل لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة وفريق إدارتها. وأوجه الشكر لجميع أعضاء الإدارة العليا للشركة وموظفيها وجميع العاملين فيها على الجهود الكبيرة التي بذلوها خلال العام المنصرم، ونؤكد بأننا ملتزمون بمواصلة العمل وبذل الجهد للارتقاء بالشركة.

## الأداء المالي القوي

ونتيجة الجهود التي بذلناها إلى جانب استراتيجيات وخطط العمل التي اتبعناها، توّجنا العام 2018 بنتائج مالية قوية؛ حيث حققت الشركة أعلى إيرادات في تاريخها وصلت إلى 13.41 مليار درهم إماراتي مع زيادة في صافي الربح بعد خصم حقوق الامتياز ليصل 1.75 مليار درهم إماراتي، وصلت ربحية السهم إلى 0.39 درهم إماراتي. وأوصى مجلس الإدارة بتوزيع أرباح سنوية نهائية بواقع 22 فلس إماراتي للسهم الواحد، وبلغ مجموع الأرباح الموزعة للسنة المالية المنتهية بتاريخ 31 ديسمبر 2018، 35 فلس إماراتي.

ندرك بأن المستقبل يخبئ لنا تحديات كبيرة ولكننا ندرك أيضاً أن هناك فرصاً أكبر، ونحن على أهبة الاستعداد لمواجهة تلك التحديات والاستفادة من الفرص. وإذا ما حافظنا على القدر نفسه من الالتزام والسعي المستمر نحو رفع مستوى كفاءتنا وتعزيز ابتكاراتنا واهتمامنا بحاجات عملائنا وجميع سكان دولة الإمارات العربية المتحدة، سَنتمكّن من إثبات أنفسنا كشركة رائدة تلعب دوراً حيوياً في المنظومة الاقتصادية والاجتماعية لدولة الإمارات العربية المتحدة.

وفي النهاية اسعدوا لي أن أغتنم هذه الفرصة لأتوجّه بخالص العرفان والامتنان

## 1.75 مليار درهم

صافي الربح بعد خصم حقوق الامتياز

## 0.39 درهم

ربحية السهم

# مجلس إدارة الشركة

محمد هادي الحسيني

رئيس مجلس الإدارة



مالك سلطان آل مالك

عضو مجلس إدارة



مسعود م. شريف محمود

عضو مجلس إدارة



خالد محمد بالعمي

نائب رئيس مجلس الإدارة



كاي أيريك ريلاندير

عضو مجلس إدارة



أحمد عبدالكريم جلفار

عضو مجلس إدارة



محمد حمد الشحي

عضو مجلس إدارة



زياد عبدالله كلداري

عضو مجلس إدارة



محمد سيف السويدي

عضو مجلس إدارة



خالد عبدالله القبيسي

عضو مجلس إدارة

# كلمة الرئيس التنفيذي

السادة المساهمون،

استقبلت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في العام 2018، رئيس مجلس إدارتها الجديد وأعضاء المجلس الجدد، حيث كرس المجلس الجديد وقته وطاقاته لدفع عمليات الشركة قدماً إلى الأمام وتعزيز الاستراتيجيات التي أقرها المساهمون إلى جانب الإشراف على تنفيذها.

وبعد التغييرات التي أحدثتها الشركة في إطار منظومة عملها في عام 2017، مثل التغييرات في الهيكل التنظيمي واستراتيجيات وبرامج خفض التكاليف عبر جميع العمليات التشغيلية، أخذنا العام 2018 إلى آفاق جديدة وواعدة لتلبية متطلبات احتياجات الأفراد والشركات والجهات الحكومية في الإمارات العربية المتحدة.

أثبت العام 2018 بأنه حين تتضافر الإرادة والتخطيط وبناء القدرات المناسبة تتحول التحديات إلى إمكانيات وفرص نمو //

عثمان سلطان  
الرئيس التنفيذي

## شركة اتصال تواكب متطلبات المستقبل

في ظل التطورات التي يشهدها عالمنا اليوم إلى جانب التحديات التي تواجه قطاع الاتصالات عالمياً كان لابد لنا من السعي نحو استكشاف مجالات جديدة للنمو ولتحقيق مصادر إيرادات جديدة.

ارتكز مجال عمل شركات الاتصال لفترة طويلة على توفير خدمات الاتصال الأساسية للمستهلكين والشركات (بما في ذلك الهيئات الحكومية) وكان هذا محرك النمو الأساسي لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة لأكثر من عقد من الزمن، حيث ركزت خلاله على تعزيز الكفاءة التشغيلية والتميز في تقديم الخدمات في مجالات الهاتف المتحرك والخدمات الصوتية وخدمات البيانات للأفراد والشركات.

إلا أنَّ التحولات السريعة التي نتجت عن توجه الشركات نحو الاعتماد بشكل متزايد على الإنترنت والتطبيقات الرقمية في عملياتها، ساهمت في رفع توقعات العملاء فيما يتعلق بالخدمات والحلول التي يمكن أن

تقدمها شركات الاتصال مثل شركتنا. وتماشياً مع هذه التطورات، قررنا اتخاذ خطوة استراتيجية تتمثل في تطوير حلول متكاملة للشركات والقطاعات الحكومية في مجالات مرتبطة بمجال تقنيات وخدمات الاتصال مثل خدمات تخزين البيانات والخدمات المُدارة والخدمات السحابية وخدمات حماية البيانات على سبيل المثال لا الحصر. وهذا بالتحديد ما تطلبه الشركات والمؤسسات في دولة الإمارات العربية المتحدة من شريك أعمال مبتكر وأهل ثقة في هذا المجال.

وفي هذا المجال واصلنا خلال العام 2018 شراكتنا الاستراتيجية مع منصة دبي الذكية، حيث ساهمت هذه الشراكة في تطوير المزيد من الأنظمة المتكاملة التي تشكل نماذج معيارية للتكنولوجيا التي تخدم المجتمع وتوفر السعادة لأفراده. في الوقت الحالي، يوجد 17 مشروعاً قيد التنفيذ، تغطي مجالات عديدة تشمل السلامة والكفاءة والاستدامة للأفراد والشركات في الإمارات العربية المتحدة.

## عملاؤنا هم محط اهتمامنا الأول

تعتبر تجربة العملاء محور اهتمامنا الأول، حيث نسعى دوماً إلى الارتقاء بها إلى مستويات جديدة من التميز. وفي الوقت الذي تزداد فيه متطلبات العملاء وتوقعاتهم، نعمل في الشركة على ابتكار طرق جديدة تتيح لنا مواكبة تلك المتطلبات. هذا هو الشأن الأساسي لبرنامج "العميل أولاً"، الذي لا يزال ركيزة أساسية في استراتيجيتنا وبرامجنا الخاصة بتدريب الموظفين في جميع أقسام الشركة وعبر جميع مراكزنا ومتاجرنا.

## علامة تجارية جديدة بخدمات رقمية مبتكرة

الرقمية وباقات الأعمال المرنة للهواتف المتحركة، وفق منصة وتجارب رقمية بحتة، ونتيجة لذلك لم تكسب العلامة التجارية ثقة ورضا العملاء فحسب، بل أيضاً ثقة مجموعة من الشركاء والعلامات التجارية البارزة مثل أبل ونتفلكس.

ومن خلال فريقها وثقافة عملها ذي الطابع الخاص، تثبت فيرجن موبايل يوماً بعد يوم تواجدها في عالم خدمات الاتصال في دولة الإمارات العربية المتحدة.

ساهم إطلاق علامة فيرجن موبايل في دولة الإمارات في تعزيز مكانة الشركة على مستوى قطاع الاتصالات وقد كان هدفنا الاستراتيجي وراء إطلاق هذه العلامة هو ضمان تلبية احتياجات شريحة مهمة في المجتمع الإماراتي، وأعني هنا فئة من يفضلون استخدام التطبيقات الرقمية على وسائل التواصل التقليدية.

وقد تمكنت فيرجن موبايل منذ عامها الأول من الاستحواذ على حصة جيدة في السوق من خلال تقديم مجموعة من الخدمات

## إن التغيرات التي ستحدثها تقنيات الجيل الخامس وإنترنت الأشياء في المجالات الاجتماعية والاقتصادية ستكون أكبر بكثير.

### الارتقاء بخدمات الاتصال إلى المستوى التالي

ركزت أولويتنا خلال العام 2018 على ضمان تعزيز قدرات الشبكة وتجهيزها لعصر الجيل الخامس إلى جانب تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات التي ستدعم هذه التقنية فائقة السرعة. وسوف تشكل هذه التقنية منصةً متقدمة لتطبيقات عديدة. وعلى الرغم من التحولات الهائلة التي شاهدها وعشناها في السنوات الأخيرة، فإن التغيرات التي ستحدثها تقنيات الجيل الخامس وإنترنت الأشياء في المجالات الاجتماعية والاقتصادية ستكون أكبر بكثير.

### شركة أكثر ذكاءً مع مواهب متميزة

ساهمت استراتيجيتنا في استقطاب المواهب والخبرات الجديدة بتحقيق المزيد من الزخم في مجالات أعمالنا الجديدة الخاصة بالخدمات الرقمية وتجربة العملاء. وسنواصل العمل في العام 2019 على تعزيز هذه الاستراتيجية لتشمل كافة مجالات أعمالنا بحيث نتمكن من مواكبة التحولات المتسارعة من حولنا بالاعتماد على مبدأ الابتكار.

### التركيز على تعزيز الكفاءة والوضع المالي للشركة

وبحلول عام 2018، أتمّ برنامج "ريست" لكفاءة الإنفاق (RESET) عامه الثاني منذ إنطلاقه، غير أن هذا العام أظهر القيمة الحقيقية لهذا البرنامج، حيث يعتبر هذا البرنامج عصب عملية التحول في أعمالنا، حيث كان له دور كبير في إعادة هيكلة وتقييم التكاليف في الشركة، الأمر الذي ساهم بدوره في تحقيق نتائج مالية جيدة للشركة.

وحققنا خلال عام 2018 نتائج مالية جيدة نتيجة استراتيجيتنا التي ركزت على زيادة الكفاءة في أعمالنا الرئيسية، وفي نفس الوقت البحث عن مصادر إيرادات جديدة للنمو والتطور في مجال حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحلول التقنية العصرية.

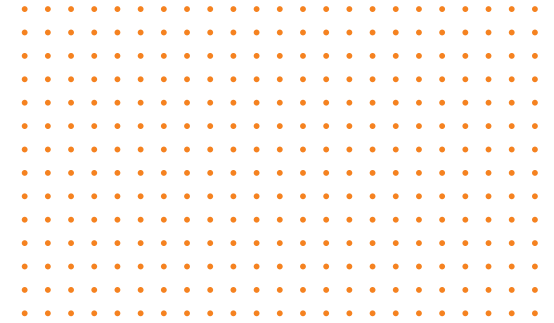
بلغت إيراداتنا في عام 2018 أعلى مستوى لها بواقع 13.41 مليار درهم إماراتي بزيادة بنسبة 3.2% عن عام 2017. كما وصل صافي الأرباح بعد خصم حقوق الامتياز إلى 1.75 مليار درهم إماراتي، بزيادة نسبتها 2.4% مقارنةً بالعام 2017. كما ارتفعت الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك إلى 5.49 مليار درهم إماراتي، بزيادة بلغت 5.6%.

وفي عام 2018، استثمرنا حوالي مليار درهم إماراتي في النفقات الرأسمالية؛ ونتمتع حالياً بوضع مالي قوي يسمح لنا بإجراء الاستثمارات اللازمة لتوسيع أعمالنا. وحريصون في المستقبل، على الاستفادة من الفرص المتاحة في إطار استراتيجيات الشركة الهادفة إلى تعزيز مسارات النمو.

حرصنا في العام 2018 على الاستمرار في استراتيجيتنا الهادفة إلى الابتكار في مجالات أعمالنا الأساسية مثل الخدمات الرقمية وتجربة العملاء، وسنواصل العمل في العام 2019 على تعزيز هذه الاستراتيجية لتشمل كافة المجالات بما يضمن لنا مزيد من النجاحات.

أود أن أتوجه بالشكر والامتنان لسعادة رئيس مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة وسعادة أعضاء مجلس الإدارة على دعمهم لمبادرات الشركة الجريئة وتوجهاتها الاستراتيجية. والشكر موصول بادئ ذي بدء لعملائنا على ثقتهم الغالية بنا التي دفعتنا لبذل المزيد من الجهد وتقديم الأفضل لهم. والشكر طبعاً لمساهميننا الذين قدموا لنا الدعم لتعزيز مكانة الشركة. وأود أن أتوجه بالشكر أيضاً لفريق الإدارة العليا للشركة من زملائي ولجميع الأخوة والأخوات العاملين الذين كان لهم الدور البارز في تحقيق هذه النتائج.

# الإدارة التنفيذية



**إيهاب حسن**

الرئيس التنفيذي للموارد البشرية والشؤون الإدارية



**عامر كاظم**

الرئيس التنفيذي للشؤون المالية



**سليم البلوشي**

الرئيس التنفيذي للبنية التحتية



**أنتوني شاينر**

الرئيس التنفيذي للابتكار والتحول الرقمي



**إيدي السكاف**

الرئيس التنفيذي للشؤون الاستراتيجية



**أناندا بوس**

الرئيس التنفيذي للعلاقات التنظيمية والشؤون المؤسسية



**كريم بنكيران**

المدير العام لفيرجن موبايل أ.ع.م



**د. أنطوني هاتون**

رئيس قسم المخاطر والرقابة



**عبد الواحد جمعة**

النائب التنفيذي للرئيس للإعلام والاتصال المؤسسي



**عثمان سلطان**

الرئيس التنفيذي



**فهد الحساوي**

نائب الرئيس التنفيذي، رئيس قطاع حلول الاتصال



**فريد فريدوني**

نائب الرئيس التنفيذي، قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

# رحلتنا من المنافسة إلى التميز

تدشين شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة لتبشر بدخول عهد جديد من المنافسة في قطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة.



2006

الإطلاق الرسمي لـ du، العلامة التجارية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، لتكون مُشغل الشبكة الثاني في الإمارات العربية المتحدة وتقدم خدمات وحلول الاتصالات المتحركة والمنزلية.



2007

استثمار شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في بناء البوابة الهندية الأوروبية مما أسهم بشكل كبير في زيادة أحجام حركة الخدمات الصوتية وحزم البيانات في جميع أنحاء الشرق الأوسط.



2008

إطلاق شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة لـ DC-HSPA+ (3.5G) في أنحاء الدولة لتحل الإمارات المركز السادس ضمن الدول التي طبقت هذه التكنولوجيا عالمياً.



2009

التزام شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بإدارة الكابل البحري الأول في المنطقة والتحكم فيه، مما يتيح الفرصة لاختراق عالم الأعمال في الإمارات مجالات اتصال بعيد المدى.



2010

إطلاق خدمة دو لايف! (duLive)، والتي تضع بين يدي الموسيقيين المحليين مسرّاً أكبر لإطلاق مواهبهم واستقطاب المواهب الدولية إلى دولة الإمارات العربية المتحدة.



2011

إطلاق أول مركز للبيانات العربية داتامينا (Datamena).



2012

في ظل عصر التحول الرقمي المتسارع والمكانة العالمية المتزايدة لدولة الإمارات العربية المتحدة، واصلت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة سعيها لتحقيق طموحها في أن تكون رائدة في قطاع التكنولوجيا والخدمات للأمة وشعبها.

إطلاق خدمة "واي فاي الإمارات"، مؤكدة إيمانها بأن الاتصال هو حقًا للجميع وليس امتيازًا.



2013

الإمارات للاتصالات المتكاملة تنشئ جسر تواصل بين الشرق والغرب عن طريق تطوير رابط البيانات في مختلف أنحاء الإمارات العربية المتحدة، الأمر الذي زاد من سعة البيانات بشكل كبير.



2014

ترسيخ مكانة دبي كمدينة ذكية من خلال أنظمة الإضاءة الذكية والرعاية الصحية الذكية، والتي تعتبر الانطلاقة للعديد من الشراكات الواعدة.



2015

تصنيف دولة الشبكة الأولى في الإمارات العربية المتحدة.



2016

إطلاق شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة فيرجن موبايل لتكون أول علامة تجارية رقمية بالكامل في الإمارات العربية المتحدة.



2017

الإمارات للاتصالات المتكاملة تحقق أعلى إيرادات سنوية منذ إطلاقها.



2018

# لمحة عامة عن القطاع

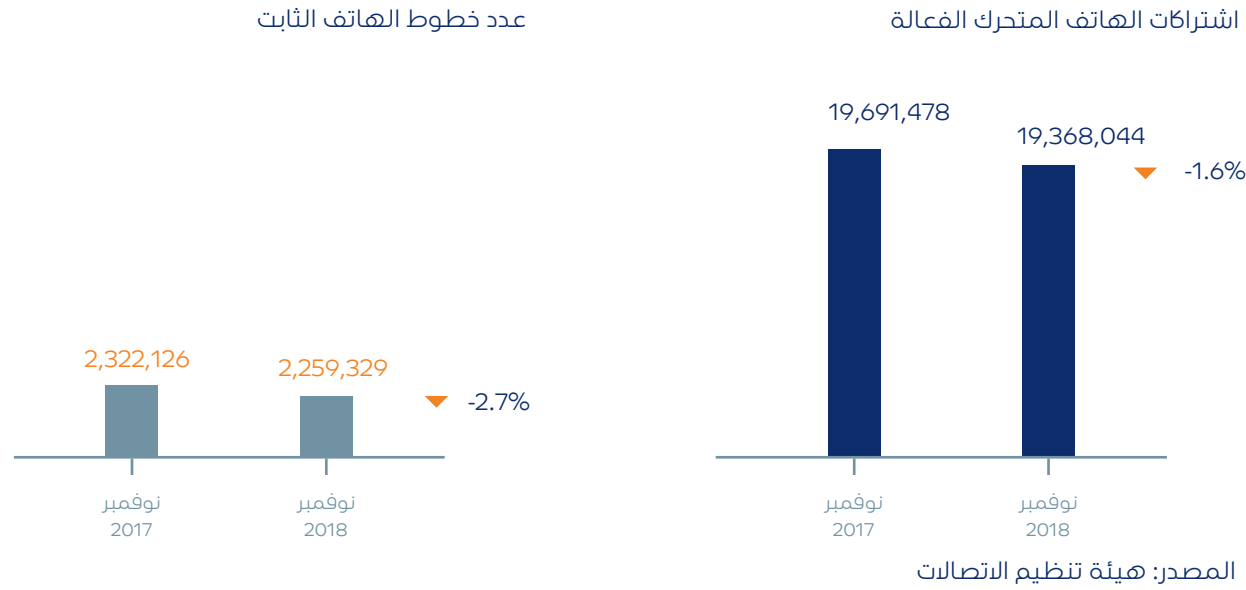
لا يزال قطاع الاتصالات حول العالم يواجه مجموعة من التحديات سواء على مستوى الأعمال الرئيسية أو فرص النمو في الأسواق والقطاعات المجاورة. ومن بين هذه الصعوبات نذكر على سبيل المثال تزايد الضغط على منصات البث عبر الإنترنت وخدمات الاتصال الصوتي المُدارة بتقنية بروتوكول الإنترنت، و زيادة حدة المنافسة بين شركات الاتصالات في الأسواق والتي أدت مجتمعة إلى استمرار الضغط على الإيرادات وهوامش الأرباح. تنعكس هذه التحديات العالمية على أسواق المنطقة عمومًا والسوق المحلي بشكل خاص.

ورد في تقرير أعدته شركة أبحاث رائدة مؤخرًا وشمل أكثر من 40 مجموعة من شركات التشغيل العالمية الكبرى أن إجمالي إيرادات القطاع (بما في ذلك تغيير نطاق عمل العديد من الشركات) زاد بنسبة 2.5% في الربع الثالث من عام 2018 (مقارنة بالفترة ذاتها من عام 2017)؛ وذلك باستثناء تغييرات النطاق التي حققت إيرادات وتتسم بالاستقرار عمومًا. بلغ هامش أرباح القطاع قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك ما نسبته 34.7% في الربع الثالث لعام 2018؛ أي بزيادة ضئيلة مقارنة بالفترة ذاتها من عام 2017 والتي بلغ فيها هامش الأرباح 34.4%.

واصل قطاع الاتصالات الإماراتي نموه في عام 2018، وإن كان هذا النمو بطيئًا نوعًا ما. لعل أهم الأسباب التي حفّزت هذا النمو هي الزيادة الملحوظة في اشتراكات الهواتف الثابتة، و نمو قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على خلفية تزايد الطلب على الحلول الرقمية للمساعدة في تحقيق أجندة التحول الرقمي بما يواكب رؤية الإمارات 2021.

أما على صعيد خدمات الهاتف المتحرك، فقد بقيت تحت الضغط نتيجة للعروض الترويجية الهائلة وخصوصًا في الخدمات المدفوعة مسبقًا ليسفر ذلك عن انخفاض عدد اشتراكات الهاتف المتحرك في الإمارات العربية المتحدة بنسبة 1.6% على أساس سنوي اعتبارًا من نوفمبر 2018 ليصل عدد المشتركين إلى 19.37 مليون. ندرك أننا نعمل في سوق اتصالات ناضج يندرج ضمن أعلى معدلات الانتشار في العالم؛ حيث وصلت تقنية الألياف إلى 94% من المنازل في الإمارات، كما بلغت نسبة انتشار الهاتف المتحرك في عام 2018 ما يصل إلى 200%؛ الأمر الذي يُشير إلى أن الإمارات العربية المتحدة تشهد اعتمادًا هائلًا ومعدل استخدام ضخم لخدمات الاتصالات.

## تمثيل بياني للمعلومات المتعلقة باشتراكات الهواتف المتحركة الفعالة وخطوط الهواتف الثابتة في الإمارات العربية المتحدة



19.37 مليون

اشتراكات الهاتف المتحرك الفعالة

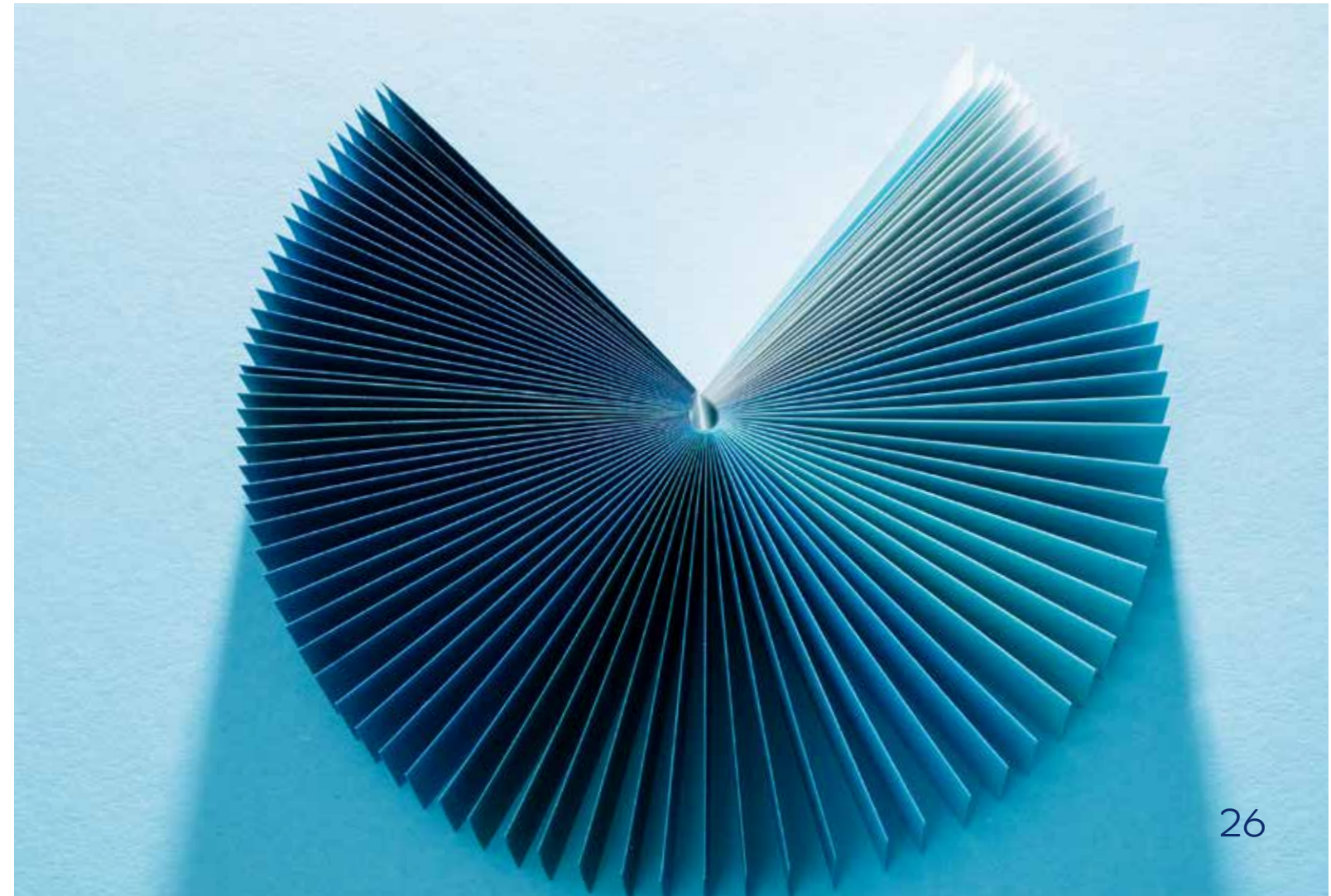
2.26 مليون

عدد خطوط الهاتف الثابت

نوفمبر 2018

# توجيهات استراتيجية 2018

في عام 2018، دأبنا على مواصلة الالتزام بأولوياتنا الاستراتيجية المتمثلة في حماية أعمالنا الرئيسية ورفع كفاءتها، والسعي في الوقت نفسه إلى النمو في قطاعات ومجالات عمل مجاورة أخرى. حيث تخلل هذا العام إطلاق منتجات وخدمات جديدة ومبتكرة، بالإضافة إلى تحسين قابلية توسّع الشبكة وتنفيذ أجندة التحول الرقمي الذي نطمح إليه. كما عكفنا على تعزيز نمونا لنغدو شركة متكاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.



## نتطرق فيما يلي إلى أبرز ملامح التطور الذي حققناه في سياق كل أولوية من الأولويات الاستراتيجية:

### الإيرادات البديلة من التركيز على خدمات البيانات:

كما هو الحال في كل عام، واصلنا مسيرة الارتقاء بتجربة العميل من خلال الاستثمار في تحسين تغطية شبكة الهواتف المتحركة لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة يوماً بعد يوم. وفي الإطار نفسه، بذلنا جهوداً حثيثة لتحويل الزيادة الهائلة في استخدام البيانات إلى زيادة ثقلها في الإيرادات؛ الأمر الذي أدى إلى تعويض جزء من الانخفاض في إيرادات الخدمات الصوتية.

### الكفاءة:

تأكيداً على نجاح برنامج الكفاءة الخاص بنا والذي يتطلب تشديد الرقابة على التكاليف وترشييد النفقات الرأسمالية والارتقاء بكفاءة أداءنا في مختلف جوانب العمل، فقد لمسنا هذا العام تحسناً وزيادة هامشية في أعمالنا الرئيسية.

### التحول:

عكفنا على تحسين تجربة العملاء من خلال توسيع بصمتنا الرقمية وإثرائها عن طريق استحداث تطبيق جديد لشركة ده، وإعادة تصميم الموقع الإلكتروني وإطلاقه من جديد، بالإضافة إلى افتتاح قناة جديدة لخدمة زبائن ده تشبه في وظائفها تطبيق "ويب تشات" وذلك بهدف تحسين التفاعل الرقمي. استثمرت الشركة أيضاً في تنمية قطاع الخدمات الذاتية التي تحتل العميل على إنجاز معاملاته بنفسه عن بعد، مثل الدفع الإلكتروني وتجديد تسجيل الهاتف الخليوي إلكترونياً. قمنا كذلك بإطلاق عملية إلكترونية آلية لتسجيل الموزعين المعتمدين لدى ده. ومن خلال فيرجن موبايل، عكفنا على تطوير عدة ابتكارات جديدة مثل خيار "التوصية" - الذي يُساعد العملاء على اختيار أفضل حزمة، بالإضافة إلى ميزة الدردشة ونموذج التسعيرات الجديد - الأمر الذي أثمر عن خفض تكلفة العقود طويلة المدى.

### وصول الشبكة الثابتة:

تابعنا توسعة شبكة الغيغابايت الضوئية الخاملة (GPON) لنصل إلى عدد أكبر من المنازل وأماكن العمل، مع التركيز في الوقت نفسه على تحديث تقنية الشبكات القديمة الطراز إلى شبكات حديثة الطراز. وقد أثمرت جهودنا الرامية إلى توسيع انتشار خدماتنا في مناطق جديدة بالإمارات العربية المتحدة وإتاحة الفرصة لإيصال خدماتنا الخاصة بالهاتف الثابت إلى منازل جديدة بعروض مناسبة. كما نجحنا في إطلاق مجموعة خدمات منزلية بعروض ومحتوى أفضل، وذلك باستخدام منصات ((IPTV و(OTT) في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة.

### المزيد من أجل المزيد:

عقد شراكة حصرية مع نيتفليكس وأمازون برايم فيديو لتقديم خيارات ترفيهية حسب الطلب.

توطيد جسور التواصل بين الناس من خلال عروض مكالمات فيديو والمكالمات الصوتية غير محدودة عن طريق حزمة الاتصال عبر الإنترنت.

### حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

أنشأنا قطاع حلول المؤسسات، وهو قطاع جديد يضم قطاع خدمات الاتصال بين المؤسسات الذي كان كياناً منفصلاً حتى هذه اللحظة، بالإضافة إلى قطاعات حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وكان لهذه الخطوة دور كبير في تعزيز قدرتنا على تقديم أحدث الخدمات المتكاملة وترسيخ مكانتنا "كشريك ذكي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات" في المنطقة. وفي هذا الإطار، تفخر ده بعقد شراكات بناءً مع مؤسسات حكومية هامة ليتسنى تقديم طيف منّوع من الحلول عبر منصة دبي بالسب، بما في ذلك خدمات البنية التحتية وخدمات المنصات وخدمات علم البيانات وغيرها الكثير.

### خدمات نمط الحياة الرقمية:

قدّمنا خدمات أتمتة واتصال متقدمة للمنزل الذكي، وما زلنا نقيم مجموعة من الخدمات الرقمية المحددة لإطلاقها في المستقبل.

# مؤشرات الأداء الرئيسية

على مر السنين، كان لؤدائنا المتوازن دور كبير في تحفيز الموظفين والإداريين على التفكير بطريقة استراتيجية وربط الإنتاجية والربحية باستراتيجية الشركة. وإن دل هذا الأمر على شيء؛ فإنما يدل على التزامنا بالأولويات الاستراتيجية للشركة والذي يمكننا من المضي قدماً نحو تحقيق التحسن في جميع مجالات الأعمال. هناك مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) التي تضع العديد من وحدات الأعمال في الاتجاه الصحيح وترصد تقدّم الشركة ومدى تحقيقها لأهدافها الاستراتيجية.

إلى جانب مؤشرات الأداء الرئيسية المالية، مثل الإيرادات وارتفاع الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك، وصافي الأرباح بعد خصم حقوق الامتياز والتدفق النقدي الحر وغيرها، نستعين بمؤشرات أداء رئيسية تشغيلية لتحديد مدى فاعلية تحقيق أولويات الأعمال. ومن الأمثلة على مؤشرات الأداء التشغيلية نذكر على سبيل المثال لا الحصر:

## مؤشرات الأداء الرئيسية المالية

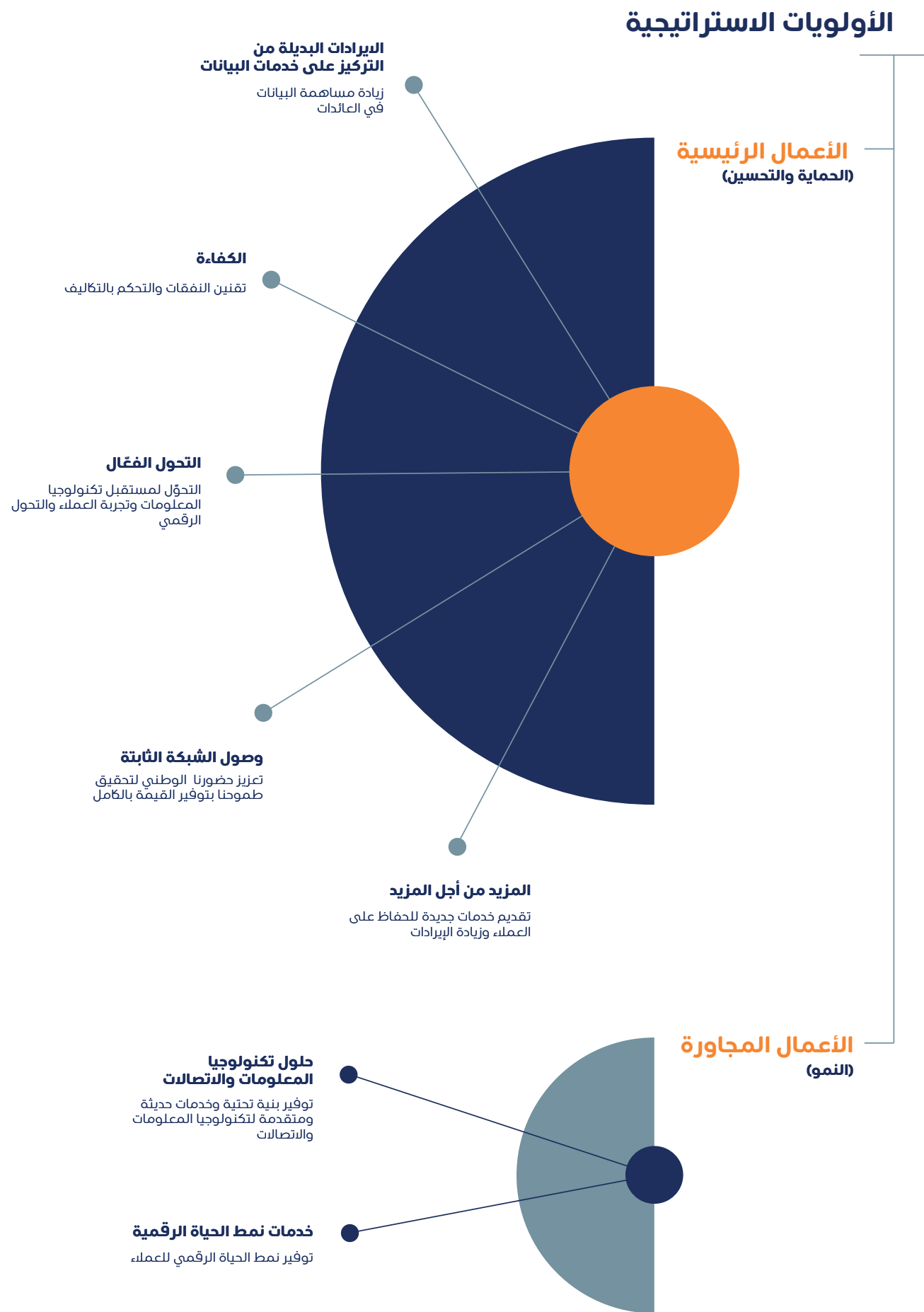


## ومن الأمثلة على مؤشرات الأداء التشغيلية نذكر على سبيل المثال لا الحصر:

|   |                                                              |   |                                                                                       |   |                                                                                                                                 |
|---|--------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | مؤشر جودة البنية التحتية (جودة الشبكة وأدائها)               | 2 | مؤشر تبني التحول الرقمي (التعامل المباشر مع العملاء إضافة إلى عملية الأتمتة الداخلية) | 3 | مؤشر تجربة العميل (عدد بطاقات الشكاوى وعدد المشاكل التي تم حلها في مكالمة واحدة ومدى الالتزام باتفاقية مستوى الخدمات وغير ذلك). |
| 4 | مؤشر رضا العميل (نقاط الاتصال، الشبكة، التعرف، المنتج، إلخ). | 5 | وعي العملاء والمؤسسات بخدمات الشركة                                                   | 6 | تحول أنظمة تكنولوجيا المعلومات                                                                                                  |

إلى جانب مؤشرات الأداء الرئيسية المالية، نستعين بمؤشرات أداء رئيسية تشغيلية لتحديد مدى فاعلية تحقيق أولويات الأعمال.

# الإطار الاستراتيجي لعام 2019



إننا نعمل في بيئة تتسم بالتغير السريع والابتكارات الحديثة المتطورة، ونشعر بالفخر كوننا في طليعة الثورة الرقمية. لن يختلف الأمر في عام 2019، بل سنستمر بالتركيز على الأولويات الاستراتيجية نفسها، وبالأخص الأولويات التالية:

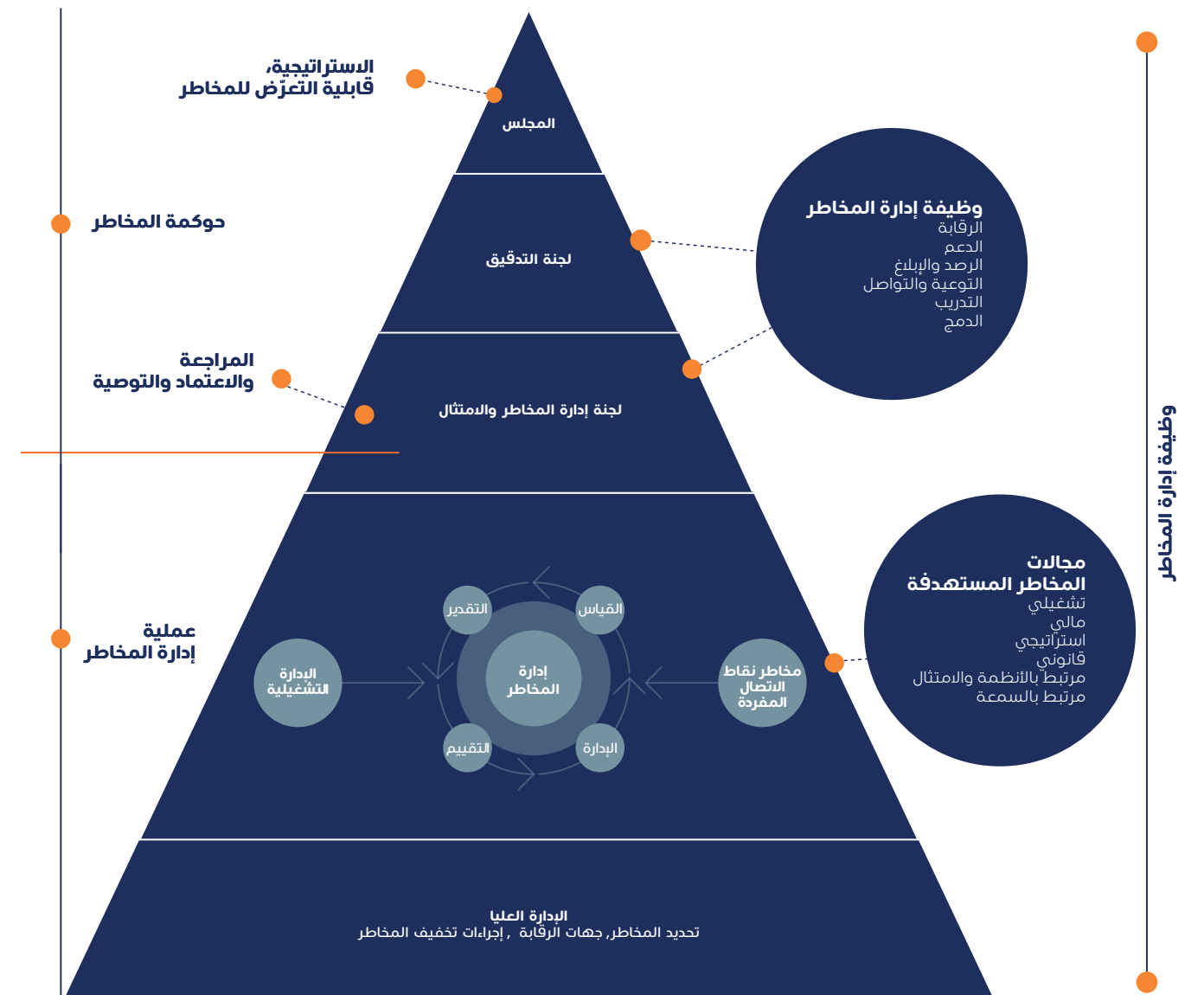
- تحويل شامل ومتكامل لتجربة العملاء الرقمية والمتعلقة بتكنولوجيا المعلومات.
- دفع عجلة النمو باتجاه الأعمال المتعلقة بالهاتف الثابت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

# إدارة المخاطر والامتثال

لقد أنشأت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة إطار عمل فعال لإدارة المخاطر والامتثال بحيث يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية، ما يتيح لنا مراقبة المخاطر التي تواجهها والعمل في الوقت

نفسه على دعم تنفيذ أهدافنا الاستراتيجية وتحقيق رؤيتنا بعيدة المدى. تمثل الإدارة الجيدة للمخاطر قوام كل ما نقوم به؛ وتساهم بترسيخ مكانتنا كشركة قوية ومستدامة.

## إطار عملنا لإدارة المخاطر



## حوكمة المخاطر

بالتماشي مع التزام مجلس الإدارة بإنشاء نظام حوكمة قوي وفعال، شُكلت لجنة حوكمة المخاطر على مستوى الإدارة. تعمل هذه اللجان بتناغم لضمان التركيز والمساءلة وضمان ترتيب استراتيجيات تجاوز المخاطر وفقاً للأولويات، وذلك بما يلبي متطلبات إدارة المخاطر والامتثال الأساسية.

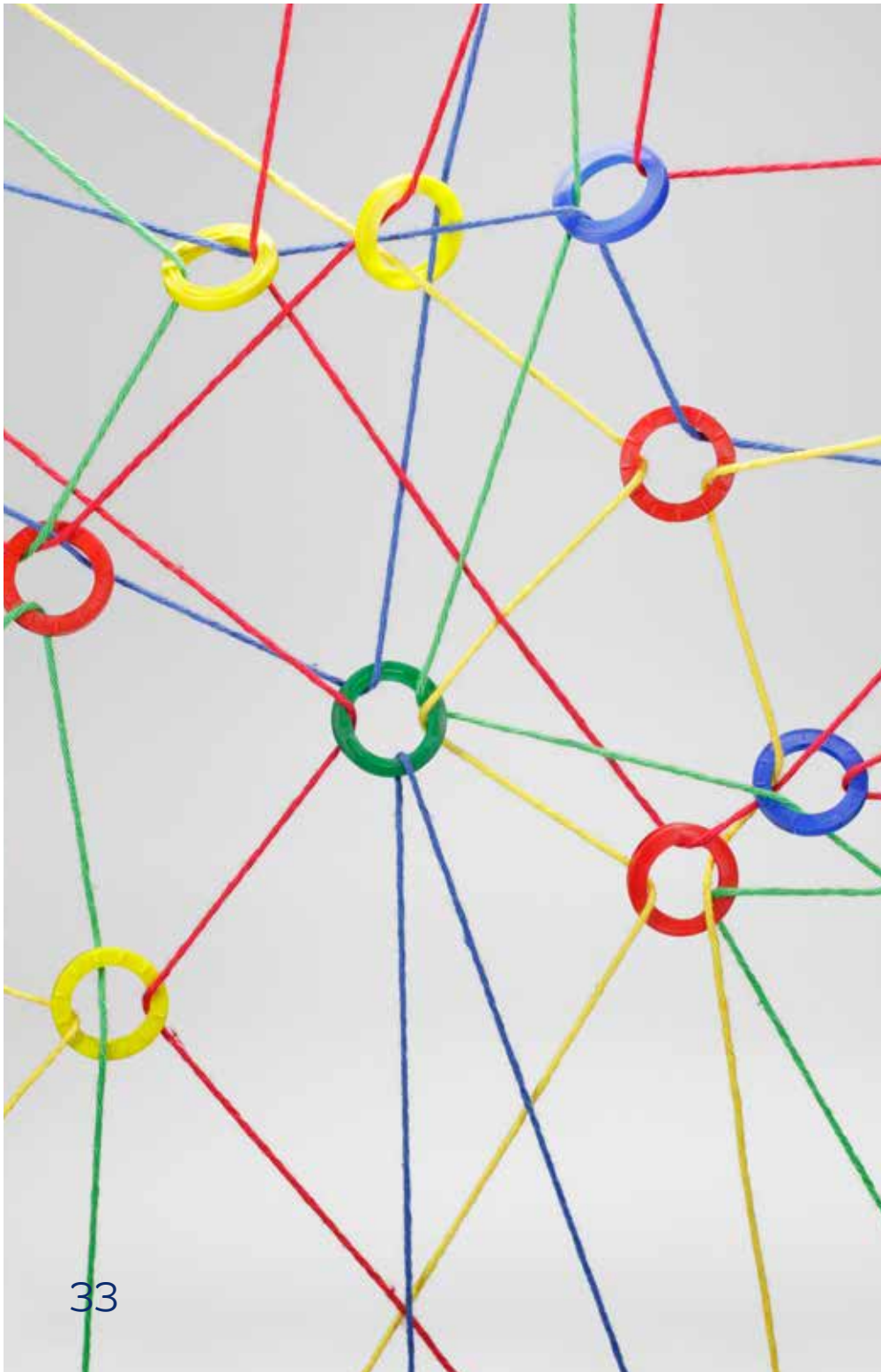
## تطورات هامة في 2018

في عام 2018، تابعنا تحسين وتعزيز قدراتنا في مجال إدارة المخاطر والامتثال عن طريق:

- إنشاء مهام وظيفية متخصصة لإدارة المخاطر والامتثال، ورفع التقارير بشكل مباشر إلى الرئيس التنفيذي من أجل تحفيز تطبيق إدارة المخاطر والامتثال عبر مختلف الأعمال.
- ترشيد منهجياتنا التنظيمية في إدارة المخاطر والامتثال، مع التركيز على القيمة المضافة في دعم الأهداف الاستراتيجية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.
- تشكيل لجنة المخاطر والامتثال وهي بمثابة منتدى للحوكمة على مستوى الإدارة وتكون معنية بتحسين عمليات المراقبة التشغيلية والاستراتيجية فيما يتعلق بحالات المخاطر والامتثال الرئيسية.
- تضمين إدارة المخاطر في مبادرات التغيير الرئيسية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، وضمان حوكمة المخاطر بشكل متين عبر مشاريعنا الرئيسية.
- إنشاء نموذج صارم لمشاركة المخاطر بحيث يدعم دمج إدارة المخاطر بشكل سلس في آليات العمل ويحدد الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح.
- تطوير مجموعة من مؤشرات المخاطر الرئيسية لدعم مراقبة المخاطر الرئيسية بشكل استباقي

## محور تركيزنا في 2019

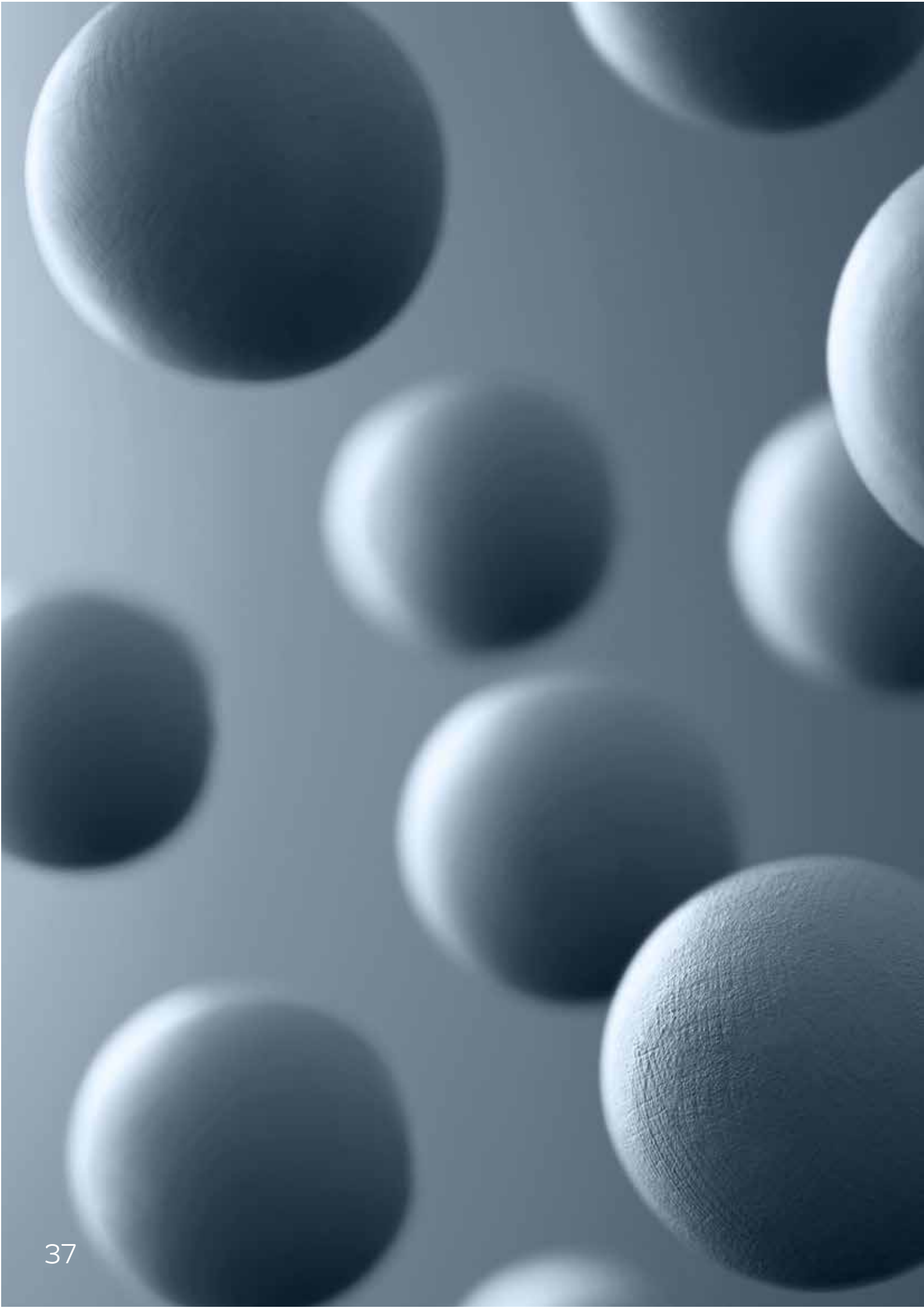
سنركز خلال العام 2019 على ضوابط التحول والتحول البوتوماتيكي لعمليات إدارة المخاطر لدينا. سنواصل تعزيز وتحسين قدراتنا في إدارة المخاطر، وتبني عمليات إدارة المخاطر التي تلبي متطلبات أعمالنا المتغيرة.



## المخاطر الرئيسية:

| المخاطر الرئيسية                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | فئة المخاطر          | عوامل تخفيف المخاطر                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>التحوّل في تكنولوجيا المعلومات:</b></p> <p>قد لا تحقق مبادرات التحوّل الخاصة بتكنولوجيا المعلومات الفوائد المتوقعة منها، أو أنها قد لا تؤثر بشكل كبير في عروض خدماتنا وأداءنا المستقبلي المتعلق بمؤشر رضا العميل.</p>                                                                                      | المخاطر التشغيلية    | <p>أنشأنا هيكل حوكمة قوي لجميع مشاريعنا وبرامجنا الخاصة بالتحوّل في تكنولوجيا المعلومات، وذلك لضمان فعالية التنفيذ والمراقبة.</p>                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>متطلبات الامتثال المتجددة:</b></p> <p>تفرض متطلبات الامتثال المتجددة بسرعة إلى جانب تزايد التعقيدات التنظيمية العديد من التحديات في طريقة تأديتنا لأعمالنا.</p>                                                                                                                                            | المخاطر التنظيمية    | <p>نحن نحرص على متابعة متطلباتنا التنظيمية عن كثب من خلال تطبيق برنامج فعال لضمان الامتثال مع وجود هيكل للحوكمة، إضافةً إلى تطبيق عمليات المراقبة على مستوى الإدارات ومجلس الإدارة.</p> <p>نحافظ على التواصل المستمر مع الهيئات التنظيمية والتشريعية لإدارة المسائل المتعلقة بالامتثال بشكل استباقي.</p>                                         |
| <p><b>تجربة العملاء:</b></p> <p>إن وجود تجربة عملاء مُلهمة ومتكاملة أمر ضروري يساهم في النمو وتحقيق الأرباح على المدى الطويل، كما أنه يتطلب تنسيق الجهود لتجاوز العوائق المحتملة.</p>                                                                                                                            | المخاطر التشغيلية    | <p>تُحفز الخطة الشاملة الخاصة بتجربة العملاء تنسيق الجهود للحفاظ على ولاء العملاء من خلال تحسين تجاربهم بشكل مستمر في جميع نقاط الاتصال لدينا. نضع العملاء على رأس أولوياتنا في جميع الأعمال التي نقوم بها.</p>                                                                                                                                  |
| <p><b>أمن المعلومات:</b></p> <p>تزداد المخاطر المرتبطة بأمن المعلومات على المستوى العالمي. قد يؤدي اختراق معلومات شركتنا إلى انقطاع الشبكة، ما قد يؤثر لاحقاً على سمعة الشركة وشؤونها المالية.</p>                                                                                                               | المخاطر التشغيلية    | <p>عززنا من قوتنا بشكل كبير عبر مختلف مجالات الأمن لدينا، كما نعمل باستمرار لضمان توفير منظومة رقابة سليمة من ناحية التصميم والتشغيل. تُساعد أدوات الرقابة الأمنية على مدار الساعة بالإضافة إلى آليات الاستجابة الفعالة على ضمان الحماية المثلى من تهديدات أمن المعلومات.</p>                                                                    |
| <p><b>القدرة على تبني الابتكارات:</b></p> <p>تُشكل التقنيات المبتكرة وسريعة التطور تحدياً لقدرتنا على تقديم منتجات وخدمات تتمحور حول العملاء وتحافظ على تحقيق الأرباح والاستدامة. ستساهم قدرتنا على الابتكار الفعّال ومواكبتنا للتقنيات الجديدة والناشئة في زيادة قاعدة عملائنا والاحتفاظ بعملائنا الحاليين.</p> | المخاطر الاستراتيجية | <p>خير دليل على التزامنا وجديتنا بتطوير الابتكارات هي بصمتنا المتزايدة في المجال الرقمي، إلى جانب مساعينا الدائمة لإطلاق منتجات داخلية للابتكارات الناشئة. نقوم بإجراء مراجعة للسوق المحلية والعالمية باستمرار، ونحرص على اكتساب المرونة وسرعة الأداء لنكون مستعدين للاستجابة للتغيرات السريعة في عروض خدمات منافسينا واتخاذ إجراءات بشأنها.</p> |





| المخاطر الرئيسية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | فئة المخاطر       | عوامل تخفيف المخاطر                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>مقدمو الخدمات والموردون الرئيسيون:</b></p> <p>نحن نعتمد على مقدمي الخدمات الاستراتيجيين الرئيسيين لدينا، وذلك لضمان تنفيذ خدماتنا الأساسية بشكل يومي. قد يكون لأي إخفاق في تقديم تلك الخدمات أو تدهورها من قبل أحد مقدمي الخدمات تأثير ملموس على قدرتنا على توفير خدمات مستقرة ودون انقطاع لعملائنا.</p>                                 | المخاطر التشغيلية | <p>يتم إدارة علاقات الموردين الرئيسيين من خلال عملية معتمدة قائمة على المخاطر. نقوم بمتابعة الأداء الحالي لموردينا وشركائنا الرئيسيين لضمان استمرارية التشغيل، وتوفير القدرة على اكتشاف أي مشكلات في الأداء والاستجابة لها بسرعة.</p>                                                |
| <p><b>انقطاع الخدمة:</b></p> <p>قد تتعطل الشبكات ونظم تكنولوجيا المعلومات التي تدعم استمرارية تشغيل خدمات الصوت والبيانات والجوَّال والهاتف الثابت (نظراً للعديد من الأسباب، مثل الأعطال المادية وأنشطة الاختراق الإلكترونية وانقطاع الطاقة) الأمر الذي قد يؤثر على سمعة الشركة وتكبدتها خسائر مالية، بالإضافة إلى شعور العملاء بالاستياء.</p> | المخاطر التشغيلية | <p>شكَّنا فريق متخصصة لتتولى مسؤولية دمج المرونة وسرعة الاستجابة في شبكتنا الأساسية ونظم تكنولوجيا المعلومات لدينا. تم تشكيل فرقنا الداخلية المتخصصة بضمان استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث وإدارة الأزمات وذلك لتمكين اكتشاف الحوادث والأحداث الكبرى والاستجابة لها بسرعة.</p> |
| <p><b>السلامة المالية:</b></p> <p>قد يؤثر التباطؤ الاقتصادي على المستوى الإقليمي والعالمي أو أحدهما على الإيرادات والدين وإمكانات الحصول على السيولة، الأمر الذي قد يؤدي إلى تفاقم الضغوط المالية.</p>                                                                                                                                         | المخاطر المالية   | <p>قمنا بإنشاء أسس متينة لممارسات التخطيط المالي وإدارة السيولة، وذلك لإدارة المخاطر المالية التي قد نواجهها. يجري متابعة هذه العمليات ومراجعتها داخلياً ومن خلال شركاء خارجيين.</p>                                                                                                 |

# لمحة عن أعمالنا

- قطاع خدمات الاتصالات
- قطاع حلول المؤسسات
- قطاع البنى التحتية
- حلول الحياة الرقمية
- فيرجين موبايل أ.ع.م

# قطاع خدمات الاتصالات

استحدثت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة قطاع خدمات الاتصالات كجزء من عملية إعادة الهيكلة التي أجرتها عام 2017، وذلك بهدف زيادة مستوى الكفاءات وتحسين التواصل و التفاعل مع العملاء، وتمثل مهمة هذا القطاع في توفير سوق العمل بحلول مبتكرة تُسهّل حياة المستهلك، والعمل في الوقت نفسه على زيادة إيرادات الشركة وأرباحها.

ويتم ذلك من خلال عدّة قنوات منها شركة به الوجه العام لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة على مدى اثنتي عشرة سنة، والتي تعدّ من أسرع العلامات التجارية نموًا في العالم. بالإضافة إلى علامتنا التجارية الثانية فيرجن موبايل التي أطلقناها الشركة بنجاح عام 2017. يجدر بالذكر أن العلاقة بين هاتين العلامتين ليست علاقة ذات طابع تنافسي؛ حيث أن به هي العلامة التي تمثلنا على نطاق واسع في الأسواق العالمية بينما تهدف فيرجن موبايل إلى تلبية متطلبات السوق المحليّة سريعة النمو وخصوصًا من يفضلون استخدام التطبيقات الرقمية على وسائل التواصل التقليدية.

## عامّ حافل بالإنجازات لشركة به.

استقبلت جميع القطاعات في الإمارات العربية المتحدة عام 2018 بشيء من الحذر. ويُرجح ذلك لقرار فرض ضريبة على السلع والخدمات، الأمر الذي أدّى إلى نشوء حالة من الحذر في الأسواق. وفي ظل التغيّرات التي يشهدها سوق الهاتف المتحرك، حرصت شركتنا على أن تكون مستعدة لاستقبال عام مليء بالتحديات.

وقد تمكّنا من مواجهة هذا التحدي من خلال التركيز بشكل أكبر على جميع مستويات الأعمال. حيث ركّزنا على مراجعة تكاليف الشركة وإعادة هيكلتها، والحفاظ على تحقيق إيراداتٍ جيدة. كما ركّزنا أيضًا على الشفافية ورضا العميل، وذلك لتحسين تجربة العملاء.

لقد اتّخذنا قرارًا استراتيجيًا يدعو إلى التركيز على خفض التكاليف وتعزيز قنوات توليد الإيرادات، ونحن سعيّدون جدًا بالنتائج الإيجابية التي أثمر عنها هذا القرار. وقد تضمنت مجالات التركيز تلك تطوير خدمة العملاء والارتقاء بها لتلبي معايير نموذج الخدمة القائم على متطلبات العملاء، وهو ما مكّنا من إيجاد صلة مباشرة بين تحسين الإيرادات وتعزيز درجة تفاعل العملاء وولائهم للشركة.

وفي ضوء التحديات التي شهدناها في فئة الهاتف المتحرك خلال العام الماضي، سعيّنا لإيجاد مصادر أخرى للإيرادات كخدمات المحتوى وخدمات القيمة المضافة. ومع هذا فقد كشف العام 2017 بأن فئة الهاتف الثابت هي التي شهدت أكبر إمكانية للنمو. وقد تم اغتنام الفرصة والاستفادة من هذه الإمكانية في العام 2018 من خلال التركيز على العديد من المناطق السكنية المطوّرة حديثًا في جميع أنحاء الإمارات.

استحدثت  
هذا القطاع  
بهدف زيادة  
مستوى  
الكفاءات  
وتحسين  
التواصل  
و التفاعل  
مع العملاء.  
والعمل  
في الوقت  
نفسه على  
زيادة إيرادات  
الشركة  
وأرباحها.

## شهدنا نموًا ملحوظًا لمؤشر رضا العميل عن الخدمات الخاصة بالمعاملات خلال الربع الثالث والرابع في كل من قطاع التجزئة وعلامات الامتياز التجاري.

### وضع الأفكار في حيّز التنفيذ

كجزء من عملية التنظيم وإعادة الهيكلة التي بدأناها عام 2017، صمّمنا برنامج ريسيت (RE:SET) حيث كان له دور كبير في إعادة هيكلة وتقييم التكاليف في الشركة وزيادة التحوّل الرقمي التي استمرت حتى العام 2018. وتتمثّل مهمتنا المستمرة في العمل جنبًا إلى جنب مع برنامج ريسيت (RE:SET) للارتقاء بتجربة العميل عبر مختلف نقاط التواصل. وقد أدّى ذلك إلى تحقيق العديد من الفوائد على صعيد توفير التكاليف و فوائد إعادة التواصل مع العملاء.

فعلى سبيل المثال، أصبحت آلية تسجيل الموزعين الآن تتم بشكل إلكتروني. ولا يمكننا بأي شكل من الأشكال أن نستعين بدور هذه العملية المبسّطة في توفير الوقت والموارد في عملنا.

اعتبارًا من هذا العام، أصبح بإمكاننا متابعة معاملات العملاء ورصدها عبر قنوات مبيعاتنا مما سيمكننا من تحسين التفاعل معهم بشكل مستمر. وبعدّ هذا الإجراء بمثابة خطوة هائلة إلى الأمام؛ فقد أصبح بإمكاننا تنفيذ تقييمات فورية متعلّقة بجودة خدماتنا في التعامل المباشر مع العملاء.

كما أنشأنا أيضًا خدمة الدردشة على الإنترنت "Webchat" والتي أسهمت في زيادة فعالية مراكز الاتصال من خلال إعادة توجيه مكالمات العملاء عبر قنوات رقمية. ومن الإجراءات الأخرى التي حقّقت هذا العباء تعزيز كفاءة موقع شركة du الإلكتروني، وإطلاق تطبيق du الجديد للهاتف المتحرّك بالإضافة إلى التليّات المحسّنة للاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR).

ونتيجة لاستمرارنا في التركيز على تثقيف الموظفين وتزويدهم بالدورات التدريبية والحوافز الهامة، شهدنا نموًا ملحوظًا لمؤشر رضا العميل عن الخدمات الخاصة بالمعاملات خلال الربع الثالث والرابع في كل من قطاع التجزئة وعلامات الامتياز التجاري. وتجدر الإشارة إلى أن القيمة الهائلة والترويجية لهذا النمو (في حال استمراره) ستفوق جميع المقاييس.

### العام 2018: تحديات وإنجازات

على الرغم من الركود الذي يشهده سوق الهاتف المتحرّك، إلّا أن شركة du أبدت في عام 2018 قدرًا عاليًا من المرونة والقدرة على الاستجابة، مع مستويات عالية من المشاركة المبتكرة مع العملاء مما يؤكّد بأننا العلامة التجارية المفضّلة في الإمارات العربية المتحدة.

كما شهد العام 2018 إطلاق عروض متخصصة لخدمات الهاتف المتحرك ومُصممة بحيث تتناسب مع مجموعة عروضنا الكاملة. وقد أثمرت تلك العروض عن جذب عملاء جدد وزيادة الإيرادات لكل مستخدم ضمن فئة العملاء ذوي القيمة العالية. لم يتحقّق ذلك بتطبيق أساليب التفكير المبتكر فحسب؛ بل جاء نتيجة لحرصنا الدائم على معرفة احتياجات السوق ومحاولة التنبؤ بالمستجدات وهو ما ميّزنا عن غيرنا في السنوات الاثنى عشرة الماضية.

يعكس التحسّن التدريجي لموقعنا الإلكتروني أبرز الأمور التي تجسّد عملية التحوّل الرقمي التي نتبعها. حيث يتسم الموقع بالبساطة وسهولة التصفّح، كما يحقق ازديادًا ملحوظًا في عدد زواره وعدد عمليات البيع المتقاطع التي تتم من خلاله. كما تمكّن كل من موقعنا الإلكتروني

بالإضافة إلى تطبيق الهاتف المتحرّك الذي أطلقناه مؤخرًا والمتجر الإلكتروني الخاص بشركتنا من اكتساب ثقة العملاء واستخدامه لإتمام العمليات التجارية الإلكترونية ممّا حقّق ضغط الحركة على المتاجر الفعلية. (أظهر صورة يد ممسكة بهاتف متحرّك يُظهر الصفحة الخاصة بتطبيق شركة du)

لقد أضفنا تسعة مواقع جديدة للشركة، كما أنشأنا أربعة متاجر جديدة في أبو ظبي والإمارات الشمالية من أجل زيادة حضورنا في السوق وتحقيق المزيد من الراحة لعملائنا. تتبع أهمية هذا الأمر من سببين اثنين الأول هو التقدير الذي يحظى به الزخم المتنامي للعلامة التجارية لشركة du في العاصمة كنتيجة لمبادراتنا الجديدة التي تهدف لزيادة التواصل مع العميل، إضافةً إلى أن الأسواق في الإمارات الشمالية لا تزال قيد التطور بالرغم من إمكانيّتها الكبيرة على النهوض والنمو.

أطلقنا حزمة المكالمات عبر الإنترنت التي تمكّن العملاء من إجراء عدد غير محدود من المكالمات الصوتية والمرئية (فيديو) مع عائلاتهم كما أتاحنا لهم الفرصة لتجربة هذه الخدمة مجانًا لمدة 15 يومًا. وقد جاءت هذه المبادرة انسجامًا مع احتياجات

فئة سكانية معيّنة ممن لا يمكنهم من رؤية عائلاتهم لفترات طويلة من الزمن. وقد سعدنا بإطلاق هذه الخدمة لأنها تعزّز نهجنا في تلبية الاحتياجات الأهم للسوق.

وتسعى استراتيجية "المزيد مقابل المزيد" لتقديم المزيد من الفوائد والمزايا للعملاء ذوي القيمة العالية من خلال تقديم خدمات ذات قيمة مضافة وتوفير أكبر قدر من المحتوى. وقد أدّت الاستجابة لهذه الاستراتيجية إلى تحقيق المزيد من الإيرادات من الجزء المستهدف من السوق، كما أنها زادت أيضًا من ارتباط العملاء بعلامة du.





## شراكات عالمية لتقديم خدمة أفضل لعملائنا

تعتبر شراكتنا مع نيتفليكس من أبرز الأمور التي حققناها في العام 2018. تعد نيتفليكس الآن من أهم شركات الإعلام في العالم فقد تمكنت من إحداث ثورة في عالم الترفيه المنزلي ومن غير المفاجئ أن توفر لهم شراكتنا وخدمات التشغيل الثلاثي التي نقدمها منصة ذات ميزة تنافسية.

وعلى صعيد آخر، أتاحت منصتنا لمشجعي كرة القدم فرصة مشاهدة جميع مباريات كأس العالم لسنة 2018 مباشرة في منازلهم وذلك بفضل شراكتنا مع مجموعة قنوات (BeIN). وقد جذبت جودة العرض للمباريات التي جرت في روسيا بالإضافة إلى التحليل الرائع لكل من المباريات والتعليقات عليها، عددًا كبيرًا من المشاهدات.

وشهد العام 2018 أيضًا ترسيخ الشراكة ما بين ده وسامسونج، الشركة الأشهر في الإمارات والتي تعد أكبر مورد للسماعات في العالم. نؤمن بأن هذا الكم الكبير من التجدد والابتكار سيمكننا من الاستمرار في خدمة عملائنا في المستقبل.

ومن الجهات الأخرى التي نفخر بانضمامها إلى قائمة شركائنا شركة الاتحاد للطيران الأكثر انتشارًا وتفضيلًا بين سكان العاصمة والتي تمتلك الأسطول الأحدث في العالم، وتوفر وجهات سفر متعددة حول العالم. وقد أطلقنا معًا برنامج الولاء الذي يستهدف عملاء الدفع التجل ذوي القيمة العالية. وقد أثمر هذا البرنامج عن منح السكان القادمين والمغادرين من أبو ظبي حافزًا إضافيًا للاستفادة من خدمات شركة ده ومنتجاتها.

وبفضل توسيع النطاق الذي تشمله خدمة واي فاي الإمارات، حظينا بفرصة أكبر للدخول في عديد من الشراكات المختلفة لتوفير خدمة الإنترنت في كل من ميترو وترام دبي، وإعمار بوليفارد في وسط مدينة دبي، بالإضافة إلى دورنا في تدشين مشروع النخلة الذكية الذي يهدف لتوفير الإنترنت في حدائق وشواطئ مدينة دبي. كما وفرنا أيضًا خدمة واي فاي الإمارات في المراكز التجارية المنتشرة في أنحاء البلاد.

وقمنا أيضًا بشراكة حصريّة مع وزارة الموارد البشرية والتوطين في الإمارات لنضمن وصول العاملين إلى خدمة الإنترنت مسبقة الدفع، لما يُمثل ذلك من ركيزة مهمة للرؤية التي تتبناها الحكومة والتي تسعى لإنشاء المدينة الأسعد في العالم.

## جوائز

تفخر شركة ده بحصولها على عدد من الجوائز والأوسمة وشهادات التقدير في عام 2018، ومنها:

**جائزة الإمارات للتوطين لعام 2018**  
من وزارة الموارد البشرية

**جائزة لأفضل تفاعل مع المجتمع**  
من كونتاكت سنتر

**جائزة سعادة الموظف**  
من كونتاكت سنتر

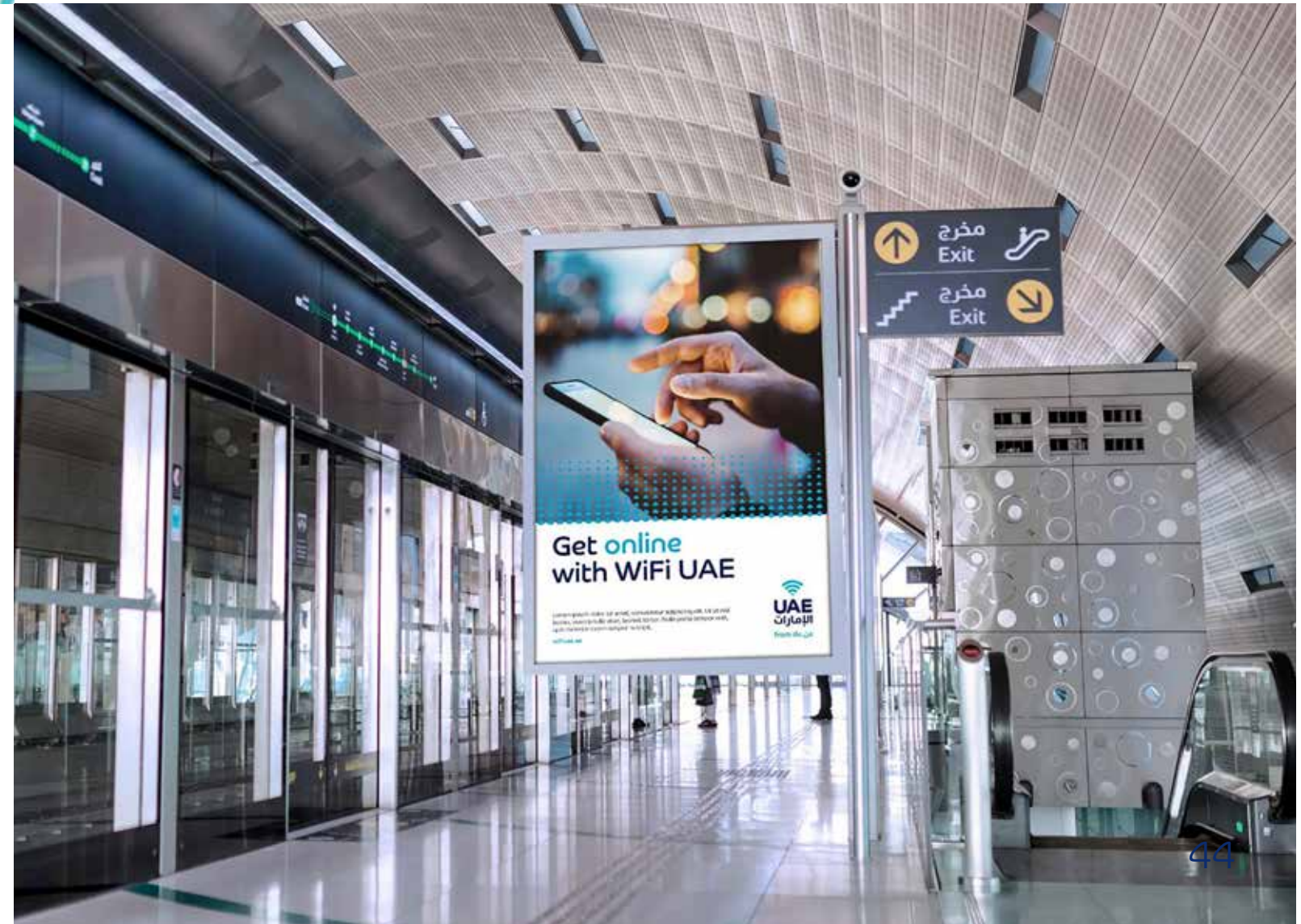
**جائزة الإمتياز في تحفيز الابتكار**  
من منتدى إم تي

**تقييم 5 نجوم لمركز الخدمة**  
من الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات

**شهادة ISO 9001**  
لعملية إدارة دورة حياة المنتج

**شهادة ISO 27001**  
لتكنولوجيا المعلومات

**شهادة PCI-DSS**  
لمنتال التطبيقات الرئيسية للمعايير



# قطاع حلول المؤسسات

قطاع حلول المؤسسات هو قطاع جديد نتج عن دمج قطاعي اتصالات المؤسسات وحلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد جاءت إعادة التنظيم المؤسسي هذه انطلاقاً من رغبتنا المستمرة في الارتقاء بقدراتنا وكفاءتنا، وسعيًا منا للحصول على الميزة التنافسية التي يمنحها تقديم مجموعة متكاملة من حلول الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لعملائنا.

تمثل دور قطاع حلول المؤسسات في عام 2018 في تعزيز ثقافة الإبداع وتقديم الخدمات في الأعمال الرئيسية التي تقوم بها مؤسستنا، بالإضافة إلى المساهمة بشكل أكبر في دعم حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة ومجتمع الأعمال ومساندتها لمواجهة التحديات والفرص المتنامية.

ولتحقيق هذا الهدف بالشكل المطلوب، حرصنا على تعزيز إمكانياتنا بحيث نلبي حاجات الجهات الحكومية والقطاع الخاص فيما يتعلق بتوفير بنية تحتية متطورة ومتكاملة وقابلة للتوسع، فضلاً عن تصميم خدمات استشارية حسب الطلب وتزويد السوق بالابتكارات التنافسية.

ولكي ننجح في ترسيخ علاقة تعاون مشتركة مع مجتمع الأعمال في الوقت الحالي ومستقبلاً، فإننا حريصين على غرس مفهوم الثقة في كل ما نقدمه من حلول وخدمات. ولهذا، نسعى دوماً للحفاظ على الصورة التي نجسدها في السوق اليوم كشركة خدمات متكاملة.

يتمحور تركيزنا حول التطورات في مجالات شبكات المؤسسات والحوسبة السحابية وأمن البيانات وخدمات مركز البيانات وخدمات المدينة الذكية. كما نركز أيضاً على إنترنت الأشياء وعلوم البيانات وتقنية البلوك تشين والذكاء الاصطناعي.

يسعى قطاع حلول المؤسسات إلى الالتزام التزاماً تاماً برؤية حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة للتحول الرقمي كأداة لتمكين الأشخاص والاقتصاد. وقد بقي هذا القطاع ضمن العلامة التجارية لشركة du بعد إعادة الهيكلة الداخلية هذا العام.

## إعادة الهيكلة يدعمها نمو الشركة وأداؤها القوي

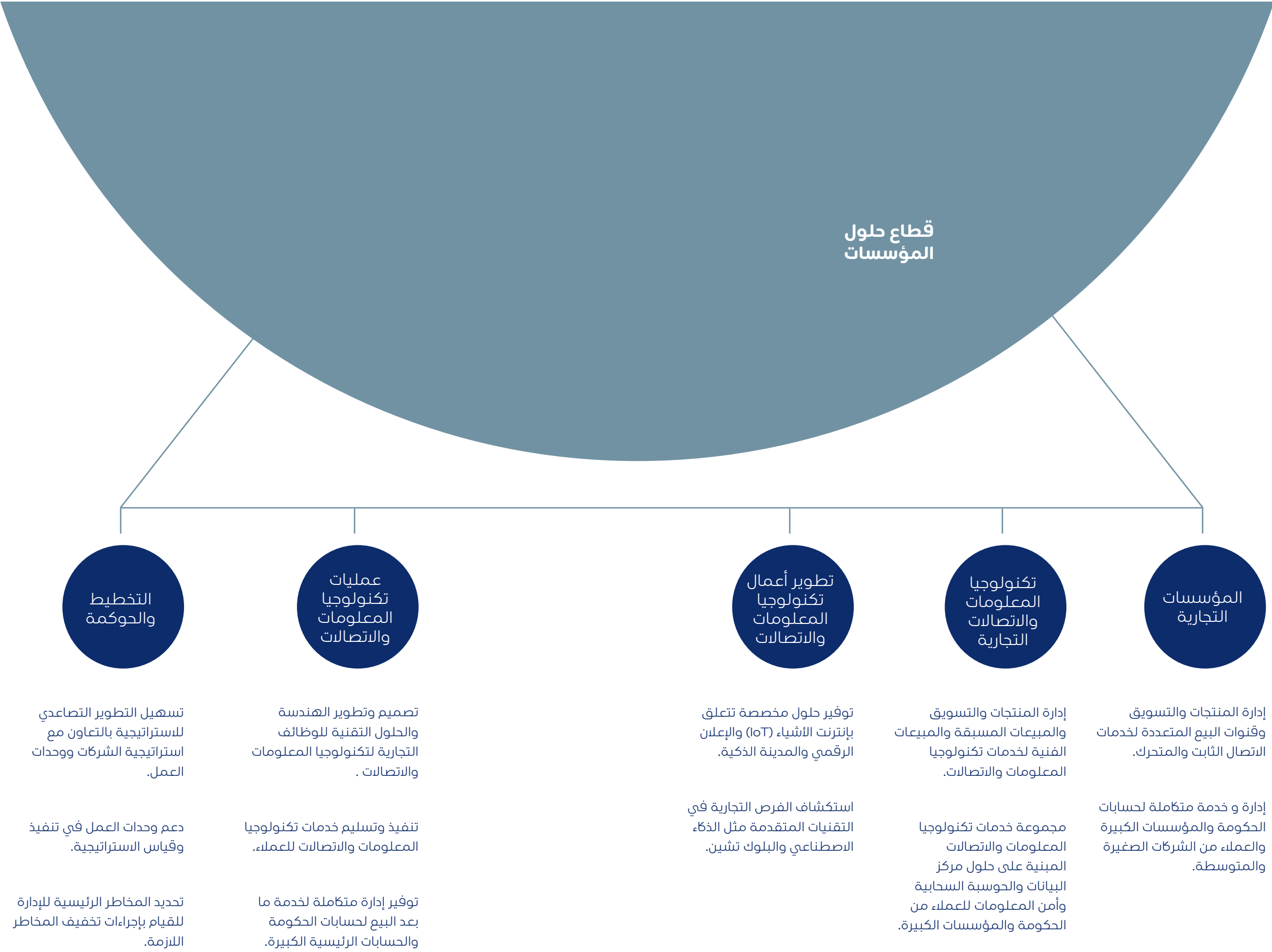
كانت نتائجنا المالية لعام 2018 قوية، وإن دلّ هذا على شيء؛ فإنما يدلّ على قدرتنا على فهم واقع الأعمال الحالي والمستقبلي في الإمارات العربية المتحدة ودعمه من خلال رؤية قيادتنا الحكيمة التي تمضي قدماً نحو تحقيق رؤية 2021 كإنجاز مهمّ لأمتنا.

وتجدر الإشارة إلى أننا نركّز بشكل خاص على إنترنت الأشياء وخدمة (M2M) باعتبارها من العوامل الفعّالة المُحرّكة لكل قطاع أعمال في الإمارات العربية المتحدة.

علوة على ذلك، قمنا بإنشاء مركز "ساحة الأفكار" داخل مقر الشركة الرئيسي والذي يتضمن الحلول المقدمة لعملائنا وجمع ما تعلمناه من كل تجربة. كما عقدنا شراكات مع شركات تكنولوجيا عالمية للوفاء بالتزامنا وواجبنا بتزويد مجتمع الأعمال في الإمارات العربية المتحدة بأفضل الحلول والخدمات.

كما أطلقنا وعداً جديداً لعلامتنا التجارية عبر حملتنا الأخيرة بهدف ترسيخ مفهوم المسؤولية وتسخير الفكر التوجيهي لعلاقات الأعمال الناجحة. منذ تنفيذه، حظي هذا الوعد الجديد الذي أطلق عليه اسم "للأعمال أهل ثقة" باستحسان مجتمع الأعمال وتفاعله الإيجابي منقطع النظير.

نحن حريصون على  
غرس مفهوم  
الثقة في كل ما  
نقدمه من حلول  
وخدمات.



## تحويل المشهد التكنولوجي في الإمارات

لقد توّجنا العام 2018 بالعديد من الشراكات الناجحة والمتجددة بين قطاع حلول المؤسسات من جهة وحكومة الإمارات العربية المتحدة والقطاع الخاص من جهة أخرى. إلا أن نطاق مساهماتنا في المجتمع الإماراتي أوسع من ذلك بكثير. فيما يلي بعض المبادرات التي تعكس رغبة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة وقدرتها على تعزيز مكانتها وأهميتها كأحد الركائز الوطنية القيّمة.

منصة "دبي بالس"، التي باتت تلعب اليوم دورًا هامًا باعتبارها الركيزة الرقمية الجديدة لدبي.

عقدنا شراكة استراتيجية مع دبي الذكية بحيث نتولى مسؤولية بناء نظام التشغيل الخاص بها. تتمثل مهام المشروع ببساطة في ربط جميع الهيئات الخاصة والعامة والحكومية في موقع واحد لا يمكن اختراقه. سُمي المشروع بهذا الاسم لأنه يمكّنك ويلمسه واحدة من الحصول على أي معلومة عن دبي. يُجسد هذا الانسجام والترابط التكنولوجي بين خدمات المدينة وإنترنت الأشياء وخدمات الحوسبة السحابية والبيانات الضخمة مثالاً هامًا على رؤية حكومة دبي "للتحول الذي يخدم البشرية". كما تُعد "دبي بالس" المنصة الأكثر شمولية لتبادل الخدمات الحكومية وخدمات القطاع الخاص حتى الآن.

سيليكون بارك بدبي – أول منطقة ذكية في الإمارات العربية المتحدة.

كان تحقيق علامة فارقة كهذه قبل بضع سنوات أمرًا غير متوقع ويكاد يكون مستحيلًا. واليوم، نحتفي بهذه المنطقة الذكية التي تدمج التكنولوجيا في كل جانب من جوانب الأعمال والحياة الشخصية ضمن مجتمع متطور وصديق للبيئة. نحن رواد في دمج الأنظمة في المنطقة، حيث نحرص أن تكون سيليكون بارك في دبي نموذجًا فعالًا وسليماً من الأخطاء يُجسد رؤية مستقبلية جريئة للإمارات العربية المتحدة.

تتمثل مسؤولية هذا القطاع في توفير

التكنولوجيا ودمج أدواتها بما يحافظ على مكانة دبي كمدينة ذكية. كما أنّ انتشار شبكة الجيل الخامس وتوسع إنترنت الأشياء هي من العوامل التي تساعدنا على تحقيق حلم دبي بأن تكون وجهة متكاملة هدفها التوحد هو خدمة مواطنيها. خلال مسيرتنا الحافلة الممتدة على مدى 12 عامًا، يمكننا القول بأن مساهمتنا في تحول دبي إلى مجتمع نجح في تسخير التكنولوجيا الذكية وإدخالها في العديد من المجالات بما في ذلك المينائي ومواقف السيارات والمستشفيات والأضواء والشوارع والطرق وحتى جداول الباصات بما يضمن السلامة والراحة ويعود بالفوائد الاقتصادية والبيئية على المجتمع، هي دون شك أحد إنجازاتنا التي نفخر بها.

## تخطي حدود أعمالنا الرئيسية في 2018

التحول من ميزاتنا الراسخة وسيستمر في توجيه جميع جوانب عملنا. إن من شأن الخوض في مجالات بعيدة عن نطاق أعمالنا الرئيسية أن يمنح قطاع طول المؤسسات ميزة تنافسية واضحة مع تنامي الأهداف الاستراتيجية وحاجات الأعمال لدى عملائنا وشركائنا.

بينما نتطلع قدمًا للمزيد من الإنجازات في مجال أعمالنا الرئيسية في عام 2019، سنواصل تقديم العروض الشاملة التي تضع بين يدي عملائنا منتجات وخدمات مبتكرة تُحفز نموهم وتطورهم. كما أننا سنركز أيضًا على الحلول المتخصصة عبر قطاعات مختلفة في المؤسسات الكبيرة وقطاعات الشركات الصغيرة والمتوسطة، مع العمل على توطيد شراكتنا مع كل من الحكومتين الاتحادية والمحلية.

## الجوائز

نحن فخورون بالجوائز والتقدير الذي حظينا به من قطاع الاتصالات المحلي والإقليمي وصولاً إلى الشركاء والعملاء.



### جائزة أفضل ابتكار للعام في مجال خدمات البث عبر الأقمار الصناعية

جوائز ديجيتال استوديو

### جائزة تقدير

جائزة FVC  
ساحة الأفكار

### أفضل مبادرة جديدة لمدينة ذكية

قمة تيليكوم ريفيو  
حلول إدارة الحشود

### جائزة العام لأفضل مزود لحلول الأعمال

تقدير من لجنة الحكام  
ميدز

### أفضل مبادرة للمدن الذكية

عالم الاتصالات في الشرق الأوسط  
دبي بالس

### الحل الأكثر ابتكارًا

قمة تيليكوم ريفيو  
بلوك تشين كخدمة (BPaaS)

# قطاع البنى التحتية

انطلاقاً من التزامها بتسيير أعمالها الرئيسية والمضي قدماً لتوسيع نطاق هذه الأعمال من خلال ممارساتها التحولية الشاملة؛ نجحت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في تحقيق إنجازات ضخمة على صعيد إعادة الهيكلة والتنويع في عام 2018.

وتمثلت أهم هذه الإنجازات في إعادة تصميم قطاع البنى التحتية بهدف الوصول إلى أقصى كفاءة ممكنة وتقديم خدمة وصول "أسرع للسوق" والتأكد من توفير منتجات وخدمات عالية الجودة.

ويُشار إلى النموذج التشغيلي الجديد بإسم مركز التشغيل. وكما هو موضح أدناه، يعمل هذا المركز على تزويد وحدات الأعمال الأربعة لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، والتي تتعامل بشكل مباشر مع العملاء، بمنتجات وخطط مبتكرة.

**كما يوفر النموذج نطاقاً متكاملاً من الأمن التقني عبر شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، وتتضمن مهام الدعم التي يقدمها ما يلي:**

**هذا النموذج يوفر ما يسمى بـ "مركز التشغيل" والذي يتكون من 3 أقسام كالتالي:**

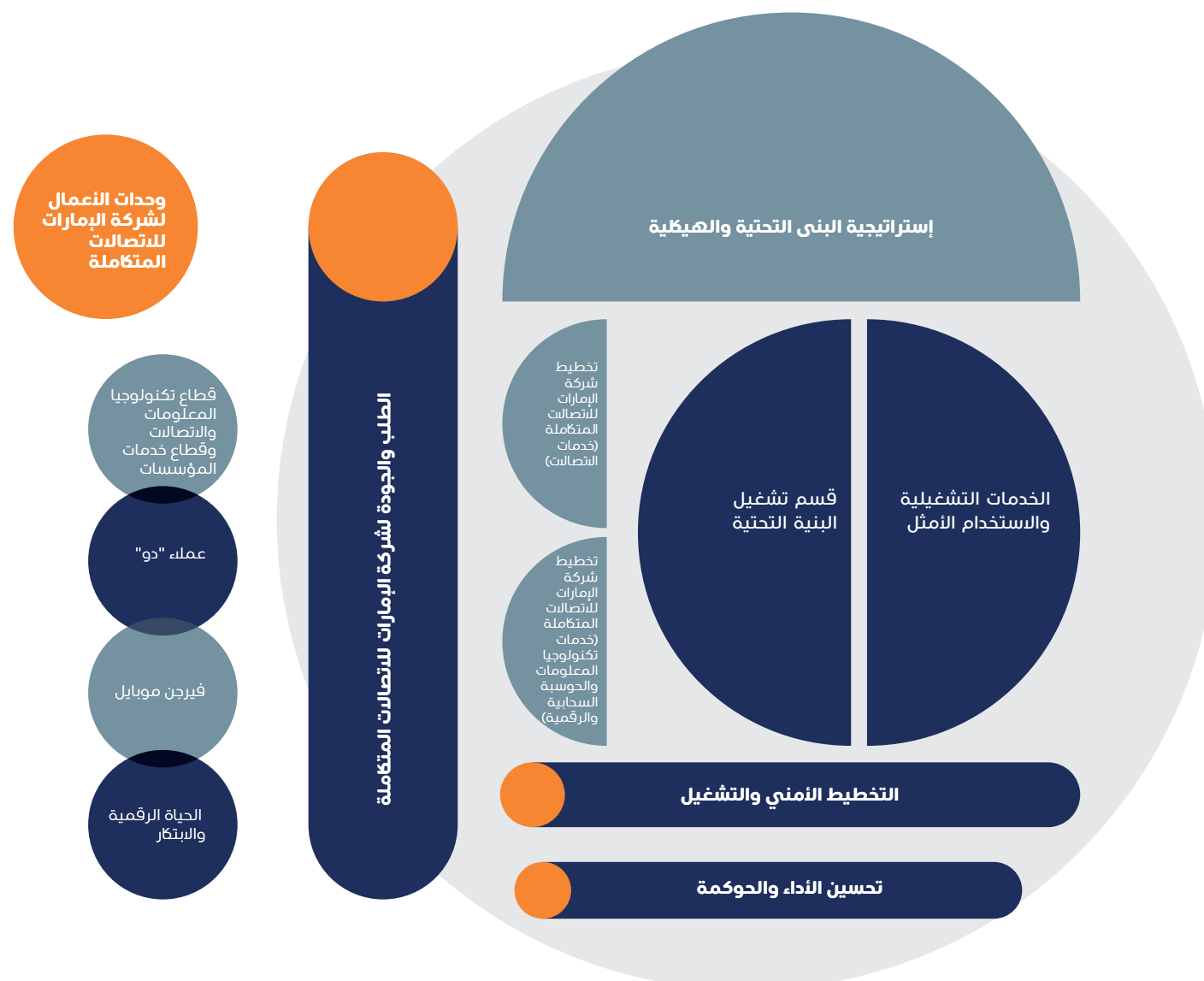
- القسم تخطيط البنية التحتية: والذي بدوره مقسم إلى قسمين: تخطيط الاتصالات، وتخطيط خدمات تكنولوجيا المعلومات وتخطيط خدمات الحوسبة السحابية
- قسم تشغيل البنية التحتية
- قسم عمليات الخدمات التشغيلية والاستخدام الامثل

- الاستراتيجية والهيكلة، وهذه المهمة مكرسة لعمليات الشركة لمستقبلية
- الطلب والجودة، والتي تتفاعل تفاعلاً مباشراً مع عملائنا واحتياجاتهم
- تحسين أداء العمليات والحوكمة، وهذه المهمة مسؤولة عن تحقيق حوكمة مالية وقابلة للإنجاز



**يسعدنا أن نرى أنه منذ إطلاق جهود إعادة الهيكلة، شهدت الشركة تحسناً كبيراً على مستوى الأهداف الرئيسية الثلاثة وهي تحسين الكفاءة والسرعة والجودة.**

## نموذج مركز التشغيل



## إحداث التغيير انطلاقاً من الداخل

شكل برنامج "مخطط التكنولوجيا" أهم خطوة في عملية إعادة التصميم. فقد نجح البرنامج في إزالة البروتوكولات القديمة والإجراءات المجزأة والعمليات اليدوية القديمة، واستبدالها بوظائف افتراضية تعتمد على الحوسبة السحابية وإدارة البيانات آلياً ومركزياً وزيادة أمن البيانات.



### شبكة الجيل القادم

إفساح المجال أمام تقديم الخدمات الرقمية الجديدة وتقنيات الواقع الافتراضي والتركيز على مستقبل تطور تكنولوجيا نقل البيانات والوصول إليها.

### الأمن الرقمي للجيل القادم

خطط متعلقة بالأمن الرقمي والوقاية من التهديدات والخروقات والاحتيال في الفضاء الإلكتروني، والتعامل مع التقنيات المستجدة في مجال إدارة الأمن الإلكتروني.

### تمكين الأعمال

وضع إطار عمل مرّن وسلس ليكون قادراً على مواكبة فرص النمو، ويضمن نظرة شاملة ومتكاملة لحاجات العملاء ومتابعتهم.

### التميز في العمليات

إنجاز العمليات بأكملها آلياً وتحفيز الفعالية عن طريق تقليص الأسباب الرئيسة للأخطاء، وتطوير المرونة

### عمليات مركزية

ربط سريع للمنتجات والخدمات والمصادر عن طريق التنسيق الآلي لعرض الخدمات حسب المعايير المحددة وسهولة نقل البيانات إلى المنصات الإلكترونية.

### التميز في الخدمة

تقديم حلول استباقية تركز على العملاء عن طريق عمليات الأتمتة الفائقة عرضاً عن منهج إدارة الأعطال.



## من بين المجالات الخمسة التي تم تحديدها لتحقيق أهدافنا، حققنا في عام 2018 ما يلي:



وقد حظي برنامج مخطط التكنولوجيا بإشادة جميع قطاعات شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، لمساعدته بشكل ملموس في تمكين "قيادة الابتكار" لدى الشركة من الانطلاق نحو المستقبل.

## الإستمرار في تعزيز أعمالنا الرئيسية

تمت توسعة شبكة الألياف، وهي حجر الأساس في تنفيذ تقنية الجيل الخامس القادمة، بنسبة إضافية قدرها 12% (مقاسة بالكيلومترات) لتغطية مناطق مهمة في الإمارات العربية المتحدة مع توسعة إضافية تغطي الآن أكثر من 50% من مواقع الهاتف المتحرك لدينا. وتمثل هذه النسبة نقلة كبيرة ومهمة، حيث نخطط للوصول إلى 90% في المستقبل القريب.

ويتم الآن ربط 70% من عملاء خدماتنا الثابتة وعملاء تقنية Triple Play لدينا بنظام شبكة الألياف البصرية السريعة (GPON). وُضمت شبكة الألياف البصرية السريعة (GPON) لتقديم قفزة نوعية فيما يتعلق بالتكنولوجيا الرقمية للخدمات الثابتة سواء في المنزل أو في المشاريع والمؤسسات، بالإضافة إلى ذلك، فقد تجاوزنا القيمة السنوية المستهدفة والمتعلقة بتركيب شبكات (GPON) في البيوت والشركات بـ 53%.

كما أن التحول من تقنية الشبكات النحاسية القديمة إلى تقنية شبكات الألياف الضوئية قد تجاوز ما هو مستهدف بمقدار 31%. وقد شهدت اتفاقية "تعاون"، وهي الاتفاقية المشتركة بيننا وبين شركة "اتصالات"، والتي نتشارك بموجبها في البنية التحتية المشتركة للخدمات الثابتة لصالح المجتمعات الجديدة، زيادة في مساهمة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بما يفوق 190% مقارنة بعام 2017.

70%

من عملاء خدماتنا الثابتة وعملاء تقنية (Triple Play) لدينا تم ربطهم بنظام شبكة الألياف البصرية السريعة (GPON)

12%

نسبة توسعة شبكة الألياف، وهي حجر الأساس في تنفيذ تقنية الجيل الخامس القادمة.

31%

مقدار تجاوز ما هو مستهدف للتحول من تقنية الشبكات النحاسية القديمة إلى تقنية شبكات الألياف الضوئية.

53%

نسبة تجاوزنا للقيمة السنوية المستهدفة والمتعلقة بتركيب شبكات (GPON) في البيوت والشركات

190%

وما فوق نسبة الزيادة في مساهمة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في اتفاقية تعاون مقارنة بعام 2017.

## وبالنسبة لخدمات الهاتف المتحرك، حققنا في العام 2018 زيادة قدرها 38% في مجال نقل البيانات، ووصلت تغطية شبكة الجيل الرابع (LTE) إلى 95% من سكان الإمارات.

كما حقق تعميم تقنية الحلول الداخلية (In-Building Solutions) لدينا نقلة كبيرة في مشاريع التطوير العقاري الكبرى بدولة الإمارات العربية المتحدة، بما فيها الملاعب الثمانية التي تُقام عليها مباريات كأس آسيا 2019. أدى ذلك إلى زيادة قدرها 52% في استخدام البيانات، وتحسُّناً كبيراً في إشارة الهاتف المتحرك. كما استفاد السكان والشركات في مناطق محددة من سرعة غير مسبوقة قدرها 350 ميجابايت في الثانية في 2018، وذلك بعد الترقية من شبكة الجيل الرابع (LTE) إلى شبكة الجيل الرابع المتقدم (LTE-A). كما أن توسيع نطاق تغطية شبكة الجيل الرابع على مدى جميع الطرق السريعة الكبرى وصولاً إلى حدود الإمارات العربية المتحدة زاد من نقل البيانات بما يزيد على 150% بين مستخدمي خدمة التجوال الداخلي.

تم نشر لافئات توضح السرعة الفائقة والتجربة التقنية المحسَّنة كلياً للجيل الخامس والتي يمكن لعملائنا في المقرات الرئيسية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة رؤيتها، بالإضافة إلى زوار معرض جايتكس وبطولة جميرا السنوية للغولف. وقد أبدى الناس إعجابهم الشديد بالسرعة التي تصل إلى 1.4 جيجابايت في الثانية، إلى جانب تجربة الواقع المعزز والتصوير التجسيمي والواقع الافتراضي والبيث ثلاثي الأبعاد. وجسدت هذه التطورات ملامح المستقبل الواعد الذي ينتظر شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة وعمالها.

## الابتكار والفرص على المستوى الأوسع نطاقاً

إن القرار الإستراتيجي الذي اتخذته شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة والذي تم بموجبه الدمج بين وحدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات المؤسسات والمضي قدماً إلى ما هو أبعد من أعمالنا الأساسية بدأ يحقق فوائده ضخمة فيما يتعلق بالتطور التكنولوجي في مجال الخدمات المتعلقة بالإمارات وباقتصادها.

## تتضمن بعض إبتكاراتنا في 2018 ما يلي:

- التحول إلى الحوسبة السحابية عبر شبكة المنطقة الواسعة المعرفة بالبرمجيات (SD-WAN).
- إنترنت الأشياء ضيِّق النطاق الترددي، التقنية الرائدة للاتصال المستقبلي بين الآلات.
- الذكاء الاصطناعي لتسهيل التحول إلى التقنية الرقمية في بنيتنا التحتية، والتي تتضمَّن أول موظَّف آلي (روبوت) لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.
- أوقاف، والتي تقدِّم دخولاً مجانياً لتطبيق وزارة الشؤون الإسلامية وصلاة الجمعة.
- المراقبة الأبوية، والتي تضمن للعائلات تصفح شبكة الإنترنت بمسؤولية.

كما أننا قمنا ببناء دليل لحالات الإستخدام للمواءمة بين ابتكاراتنا التكنولوجية وخارطة الطريق لأعمال الشركة في القطاعات ذات الصلة. وقد كان لذلك أثرٌ ملحوظ على ثلاثة مسارات في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، وهي كالتالي؛ الوصول إلى السوق في الوقت المناسب بما يحد من النفقات الرأسمالية، ورفع الكفاءة من خلال خفض التكاليف اللوجستية والابتكار ومن أهم فوائده التطبيقات المختلفة في التطوير، ومن أمثلة ذلك التعاون بين دبي الذكية وشركاء آخرين.

وبالتوازي مع مضاعفة سعة مركز تخزين البيانات لدينا قبل الموعد المقرر بثمانية أشهر؛ قمنا أيضاً بتسريع التزامنا بالطاقة النظيفة. فالعديد من مواقعنا تستخدم تكنولوجيا الاستدامة الخاصة بنا وهي التبريد الحر (Free Cooling)، ونتيجة لهذه الجهود قل إستهلاك هذه المواقع للطاقة بنسبة 15%، كما أننا زدنا من عدد مواقعنا التي تعتمد على الطاقة الشمسية بما يعادل 40% في 2018.

تعزَّز شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة باضطلاعها بدور قيادي فعال على المستوى الإقليمي في الحفاظ على معايير قطاع الاتصالات، وذلك من خلال دورها البارز في كل من المنتدى الدولي للمصادقة (GCF)، والجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول (GSMA)، والإتحاد الدولي للاتصالات (ITU)، بالإشتراك مع هيئة تنظيم الاتصالات في الدولة (TRA).

## عام حافل لعمليات الخدمة، ونجاح بكل المقاييس

بدأ إستثمارنا في توسعة شبكة الهاتف المتحرك بنسبة 8% في 2018 بتحقيق النتائج المرجوة، إذ أن الغالبية العظمى لمواقعنا تستخدم تقنية الجيل الرابع للشبكات (LTE). وقد حققت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة زيادة نسبتها 38% في نقل البيانات و10% كزيادة في عدد العملاء، كل ذلك بالتوازي مع تحسين تجربة المستخدم. كما زاد عدد مستخدمي التجوال الداخلي بنسبة 18% مقارنة بالعام الماضي، والخارجي، ولكن بنسبة ضئيلة قدرها 0.2%. وكذلك زادت الحركة على خدماتنا الثابتة في 2018 فازدادت حركة الاتصالات الصوتية الوطنية بنسبة 23%، ونقل البيانات بنسبة 40%.

يتم قياس أدائنا كل عام بالاعتماد على جودة شبكتنا. ويتم هذا القياس بموجب معايير الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، ومعايير جهة خارجية دولية تُدعى (P3). على مستوى حالتي القياس تم تسجيل تطوُّرات ملحوظة مقارنة بعام 2017، كما تجاوزت مؤشرات الأداء الرئيسية للشبكة في معيار الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات جميع المستويات المحددة مسبقاً. علاوة على ذلك، صنَّف معيار (P3) شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ضمن أفضل 20 شبكة من أصل 180 شبكة في جميع أنحاء العالم.

ومع اقتراب العام من نهايته حرصت فرق البنية التحتية لدينا على أن يحظى الجميع باحتفالات ممتعة بمناسبة السنة الجديدة في مختلف أرجاء البلاد دون أي انقطاعات رغم زيادة نقل البيانات في تلك الفترة بنسبة 28%، وذلك بفضل نشر أبراج الهواتف المتحركة عند أهم مناطق الاحتفال بالسنة الجديدة.

ازدادت الحركة على خدمات الهاتف المتحرك



ازدادت الحركة على خدماتنا الثابتة على النحو



كان عام 2018 عامًا بارزًا في تحولنا إلى شركة أكثر كفاءة تقدِّم خدمات أفضل وأكثر ابتكارًا لعملائها.

إطلاق تقنية الجيل الخامس بسرعات تصل إلى 2.5 جيجابايت في الثانية وتعزيز التشغيل الآلي عبر عملياتنا.

38% نسبة الزيادة في نقل البيانات.

150% نسبة الزيادة في نقل البيانات بعد توسيع نطاق تغطية شبكة الجيل الرابع على مدى جميع الطرق السريعة الكبرى وصولاً إلى حدود الإمارات العربية المتحدة.

1.4 Gbps

قد أبدى الناس إعجابهم الشديد بالسرعة التي تصل إلى 1.4 جيجابايت في الثانية.

4G LTE

لترقية من شبكة الجيل الرابع (LTE) إلى شبكة الجيل الرابع المتقدم (LTE-A).

350 ميجابايت

استفاد السكان والشركات في مناطق محددة من سرعة غير مسبوقة قدرها 350 ميجابايت في الثانية.

# حلول الحياة الرقمية والابتكار

نجحنا في  
عام 2018  
بتحقيق  
الكثير من  
الإنجازات في  
هذا المجال.

استكمالاً لمسيرة التحول الرقمي التي بدأت عام 2017، أطلقت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة قطاع حلول الحياة الرقمية والابتكار في عام 2018 لدعم التحول الرقمي والاستمرار في عملية التغيير.

ندرك أن على شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة تسخير إمكانيات العصر الرقمي لضمان توفير الخدمات والحلول لعملائنا ولأنفسنا بأبسط وأسهل طريقة ممكنة.

## مراجعة خطتنا كانت الخطوة الأولى في رحلتنا نحو التحول الرقمي

أدركنا في عام 2018 التحديات التي تحول بيننا وبين المضي قدماً نحو تلبية المطالب المتزايدة لعملائنا من المستهلكين والشركات. ثم لاحظنا ضرورة تغيير ثقافتنا السابقة وطريقة تفكير موظفينا لتلبية توقعات عملائنا. لم نتوقف هنا؛ بل بذلنا المزيد من الجهد والوقت لدراسة احتياجات عملائنا وتوقعاتهم، لنتمكن في المقام الأول من فهم تلك الاحتياجات والتوقعات بشكل أفضل وخصوصاً فيما يتعلق بتقديم خدمة مُرضية من خلال أسلوب التعامل والمنتجات.

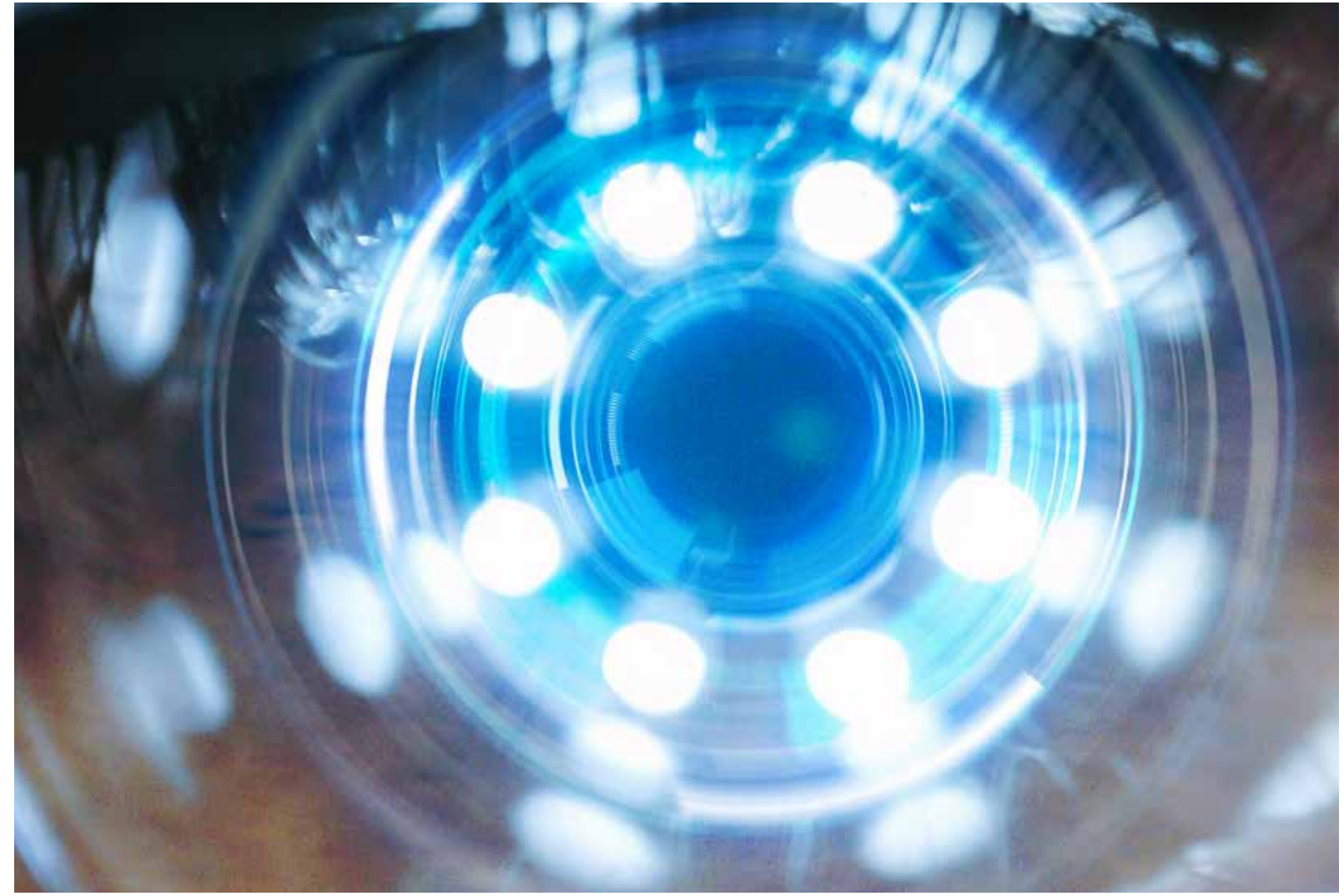
بالنظر إلى مكانة الإمارات العربية المتحدة كدولة رائدة في تفعيل التقنيات الجديدة، كان لا بدّ من أخذ هذه المهمة بجدية وإدراك أنّ التجهيزات الرقمية لدينا تحتاج إلى المزيد من التطوير لتصل إلى المستوى المتوقع لعملائنا. لذلك أضفنا بعض المهام إلى أجندتنا لعام 2018 مثل منح مستخدمي الهواتف المتحركة تجربة سلسة وسهلة وتوفير أداء شبكي سريع وجدير بالثقة بالإضافة إلى توفير منصة تسوق إلكتروني شاملة.

نجحنا في عام 2018 بتحقيق الكثير من الإنجازات في هذا المجال. حيث انتقلنا من فكرة التقييم والتحديث إلى إنشاء آلية جديدة لتحقيق الأتمتة ومنح العملاء خدمة لا تُضاهى على مستوى القطاع والمنطقة.

كانت طموحاتنا كقطاع اتصالات بشكل خاص وكشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بشكل عام كبيرة جداً. لذلك قمنا بمراجعة دقيقة وأعدنا النظر بالإيرادات الجديدة والمبيعات والخدمات وتحليل البيانات وخدمة العملاء، وإذ أدركنا الحاجة إلى تغيير طريقة التفكير وضرورة تعديل العمليات وإجراءات العمل مما أدى إلى إعادة الهيكلة للشركة.

وقد أدت عمليات البحث والاستقصاء التي قمنا بها عن تحديد ما نحتاج إليه من قدرات باعتبارنا شركة عالمية رائدة في مجال التكنولوجيا، كما ساعدتنا في وضع مسار واضح للتقدم وتسريع عملية تحقيق الأهداف.

# نستخدم الروبوتات لأتمتة ما يقارب 200 عملية في جميع أنحاء الشركة، مما يتيح طريقة أكثر فاعلية لإنجاز العمل.



## بناء القدرات لتوفير حلول سهلة قائمة على متطلبات العملاء

لطالما حرصنا على الالتزام بنهج واضح يقوم على تلبية متطلبات العملاء في المقام الأول وعبر جميع مستويات الشركة. ولذلك، تتمحور علامتنا التجارية حول ضمان التركيز الدائم من قبل موظفينا على تلبية احتياجات عملائنا باستخدام جميع التفاعلات الرقمية المصممة والمجهزة لتعزيز هذه الصلة.

تربطنا علاقة وثيقة ومتنوعة مع عملائنا، حيث نستمع إليهم ونطبق البيانات والاستنتاجات والأفكار التي تصلنا منهم ونشارك معهم في ابتكار تجارب رقمية وإمكانيات بديهية لضمان علاقة سلسة وممتعة بين شركة دة وعملائها.

بدأنا بوضع حجر الأساس لرقمنة أعمالنا الأساسية في عام 2018 عن طريق إطلاق عدد من مبادرات التحويل الداخلية التي تشمل تقديم أدوات ومهارات جديدة مثل بناء قدرات أتمتة العمليات الآلية الداخلية.

حيث نستخدم الروبوتات لأتمتة ما يقارب 200 عملية في جميع أنحاء الشركة، مما يتيح طريقة أكثر فاعلية لإنجاز العمل. وهذا بدوره يؤدي إلى تنفيذ المهام والاستجابة بشكل أسرع وتحسين جودة الخدمات المقدمة لعملائنا.

وحتى الآن، قمنا بأتمتة ما يقارب 20% من العمليات المؤسسية في شركة دة. الأمر الذي أثمر عن تقليل معدل الوقت اللازم لإنهاء العمليات بنسبة تتراوح بين 70% و80% لكل معاملة، مما حقق كفاءات عالية ومكّن شركة دة من إعادة توزيع المهام على الموظفين بحيث تشمل الأعمال التي تضيف قيمة حقيقية لعملائنا.

بغض النظر عن الأقسام ، نستخدم نسبة عالية من القوى العاملة لدينا روبوتات مخصصة لمساعدتهم في الأعمال اليومية. وقد لاحظنا أن هذا الأمر ساهم في الحدّ من الأعمال المتكررة والسماح للموظف بقضاء وقت أطول لإنجاز الأعمال المتعلقة بالعملاء.

كما أنشأنا أول منصة للتجارة الإلكترونية المعتمدة على حلول التسوق الإلكتروني الأفضل من نوعها، وأطلقنا منصة ساب هايبرس (SAP Hybris) التي تخدم عملاء باقات الدفع المسبق والدفع التجل والعملاء في المنازل والشركات.

لم تغفل مسيرة التطوير عن الموقع الإلكتروني الرسمي للشركة؛ حيث قمنا بالارتقاء بمزايا الموقع معتمدين على أفضل التقنيات لتحسين مستوى الاستجابة وسرعة تحميل الصفحات الإلكترونية ومعدل نجاح الدفع الإلكتروني.

سيكون لهذه التحسينات دورًا أساسيًا في السنوات القادمة، لا سيّما وأننا نهدف إلى إرضاء عملائنا وتوفير المزيد من الحلول الرقمية التي تُسهل حياتهم.

## أتمتة وسائل التواصل مع عملائنا وتعزيزها

أثمرت جهود التحسين وتعزيز الكفاءة والفعالية عن تمكنا من توفير خدمات أفضل ومبيعات وعمليات دعم أسرع لعملائنا. وعلى الرغم من المشاريع والإنجازات الكبيرة التي تم تحقيقها في عام 2018، لا زلنا نركز على تحقيق المزيد من التقدم باستخدام القدرات التقنية الجديدة.

لقد أثمر نظام الحلول الحسابية التي قمنا بتطويرها عن توقع 95% من القضايا والأسئلة التي يطرحها عملائنا عبر الإنترنت. وإذا ما ترجمنا ذلك على أرض الواقع، نجد بأنه يعزز طموحاتنا الرامية إلى تلبية طلبات كل عميل خلال دقائق معدودة وإيجاد الحلول في أقل وقت ممكن.

في النصف الثاني من العام الماضي، أطلقت شركة ده تطبيقًا جديدًا وشاملًا يقوم على تلبية متطلبات العملاء. وقد استقطب هذا التطبيق حوالي 60% من العملاء الذين قاموا بتحميله؛ الأمر الذي يدعم اعتقادنا بأن دور محلات التجزئة سيصبح محدودًا جدًا في الفترة القادمة.

كما أطلقنا خدمة التسوق الإلكتروني في الربع الرابع من العام؛ والتي أسهمت في تقليل نطاق الجهود المطلوبة من العملاء وإتاحة الفرصة لهم سواء كانوا أفرادًا أو شركات للاستمتاع بتجربة رقمية شاملة ومتكاملة، مع إمكانية إضافة المزيد من القدرات في عام 2019.

يعتبر موقعنا الإلكتروني من أسهل المواقع الإلكترونية وأبسطها من حيث التصفح الإلكتروني. وقد أثر بشكل كبير على عمليات استقطاب العملاء وكافة التعاملات التي تندرج تحتها. وكان هذا واضحًا خلال مباريات كأس العالم 2018، حيث تم التعامل مع أكثر من 15000 عملية تفعيل عن طريق متجرنا الإلكتروني. إضافة إلى إنجاز أكثر من 1000 طلب خدمة منزلية خلال العام، وذلك عبر تنفيذ الطلبات الإلكترونية بشكل آلي.

إننا نقرب بوتيرة سريعة من تحقيق نسبة 30% من المبيعات الرقمية. ويتم الآن إنجاز 20% من عمليات تجديد الهويات الشخصية إلكترونياً بسبب إطلاق خدمة جديدة تُسهّل هذه العملية. إضافة إلى ذلك، تم التعامل

مع 70% من طلبات التحقق من الرصدة عن طريق استخدام الروبوتات في عام 2018، وسيتم أتمتة هذه الطلبات بشكل كامل ابتداءً من عام 2019.

على صعيد آخر، شرعنا بتطوير خدمة المحادثة الجديدة (chatbot) والتي تخضع حاليًا للتجربة والتقييم. وما إن تصبح هذه الخدمة جاهزة، سيصبح بإمكان العملاء التواصل مع شركة ده على مدار الساعة مع إمكانية الرد عليهم خلال ثوان.

كذلك نضمن توصيل الطلبات الإلكترونية لجميع الهواتف المتحركة، بما في ذلك بطاقات (SIM) والأجهزة، على مدار 24 ساعة.

## عدد المعاملات الإلكترونية

**+127%**  
قيمة إعادة الشحن

**+33%**  
قيمة دفعات الفواتير

## رفع مستوى طموحاتنا الرقمية لخدمة عملائنا وشركائنا وموظفينا

إن التحدي الذي يواجهه قطاع حلول الحياة الرقمية والابتكار إلى الآن هو التقييم والتحسين والابتكار. ولكنها البداية فقط. حيث شهدت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة نقلة نوعية ثقافية تقوم على التحول الرقمي كمطلب ثابت.

## فوائد الخدمة الذاتية

**+27%**  
تحميل التطبيق

**+18%**  
قاعدة مستخدمي التطبيق

إننا ملتزمون بمواصلة مسيرة التحول الرقمي والحفاظ على عنصر الابتكار، كما نحرص على تقديم خدمات وحلول ذات قيمة عالية واضعين مصلحة العملاء والمساهمين نصب أعيننا.

سنعتمد في عام 2019 على حجر الأساس الذي شيدناه لتحقيق طموحاتنا الرقمية عبر جميع القنوات الداخلية وقنوات التعامل المباشر مع العملاء. إضافة إلى الاستثمار في منصات جديدة للذكاء الاصطناعي مما يتيح لنا إطلاق خدمات جديدة، وأتمتة أعمالنا الأساسية وترسيخ قيمة استثنائية لمساهميننا.

# فيرجين موبايل

قليلة هي العلامات التجارية العالمية التي تُضفي هذا الكم من المتعة والإثارة كما تفعل علامة فيرجين. فقد أصبحت رمزاً عالمياً للارتقاء بتجربة العميل عبر آفاق واسعة من التحدي والابتكار. عندما أطلقت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة علامة فيرجين موبايل كجزء من استراتيجية العلامة التجارية المزدوجة التي أطلقتها في سبتمبر عام 2017، جاءت استجابة سوق الإمارات بمستوى من المشاركة في العام 2018 يجسد انعكاساً لروح الدولة المفعمة بالحماسة والتفاؤل بالمستقبل.



## الركائز الثلاثة التي تضمن عملية التحول الرقمي وتجربة عملاء مميزة

تسعى فيرجين موبايل العلامة التجارية الثالثة في الإمارات العربية المتحدة والثانية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، لإضافة قيمة راسخة لسوق الإمارات العربية المتحدة الناضج، لإكمال مساعيها بدفع عجلة الابتكار والتحول الرقمي في هذا البلد الذي تعمل فيه على تلبية حاجات عملائها منذ أكثر من اثني عشر عامًا. ولهذا الغرض، حرصنا في عام 2018 على التركيز على الأمور التالية:

### 1 تطوير خدمات للفئات غير المخدومة

قامت فيرجين موبايل بتحديد واستهداف الفئات الأكثر إطلًا من بين ملفات تعريف العملاء السبعة، والتي يُطلق عليها اسم "عشاق التطور التكنولوجي" مازال هذا القطاع يسجل مؤشرات نمو في سوق وصلت نسبته إلى 200%.

ولضمان الاستثمار الأمثل للفرص المتاحة في هذا السوق، اعتمدت فيرجين موبايل في بناء نموذج أعمالها على ركيزتين أساسيتين وهما: حصول كل عميل على بطاقة ائتمان للإستمتاع بأشتراكهم مع فيرجين موبايل، بالإضافة إلى ضرورة تحميل تطبيق فيرجين موبايل لكي يتسنى للجميع إنجاز معاملاتهم بسهولة عبر التطبيق.

مكنت هذه الاستراتيجية فيرجين موبايل من توسيع قاعدة عملاء جديدة في عام 2018 بشكل سريع، والحصول على إيرادات من قطاعات جديدة في السوق.

### 2 بناء مختبر رقمي خاص لتصميم تجارب رقمية رائدة في السوق

توفر فيرجين موبايل منهجية قائمة على التطبيق الذي يوفر دقات مباشرة ومتواصلة من العروض التكنولوجية المبتكرة والخدمات مع المحافظة في الوقت نفسه على كلفة تشغيل منخفضة وكفاءة عالية بما يتماشى مع مساعي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة التي ترمز إلى تعزيز الفعالية والكفاءة باستمرار. آخر ما يرغب به عشاق التطور التكنولوجي تضييع وقتهم بالذهاب إلى أحد فروع الشركة لإنجاز معاملاتهم. بدلاً من ذلك، هم يثقون بالمجال الرقمي للحصول على كافة الخدمات والمعلومات التي يحتاجون إليها. وبذلك تضمن فيرجين موبايل لعملائها رحلة رقمية متكاملة من الألف إلى الياء.

ليس الهدف أمام فيرجين موبايل قيادة مسيرة التحول ومواكبتها فحسب؛ وإنما هي تسعى لرسم ملامح هذا التحول وصياغة تفاصيله.

### 3 دفع عجلة الابتكار في ظل بيئة مُنظمة

تنص استراتيجية العلامة التجارية المزدوجة لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة على أن الابتكار الخاص بإحدى العلامات التجارية لا يجب أن يؤثر على العلامة التجارية الأخرى. وعليه، تتم مراعاة مركزها في السوق عند تصميم أي خدمة أو ابتكار جديد أو إطلاق عروض أسعار جديدة. وبهذه الحالة، تستمر كل علامة تحت اسم شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بالنمو ودعم العلامات الأخرى.

أصبحت فيرجين موبايل رمزاً عالمياً للارتقاء بتجربة العميل عبر آفاق واسعة من التحدي والابتكار

مكنت استراتيجية فيرجين موبايل من توسيع قاعدة عملاء جديدة في عام 2018 بشكل سريع، والحصول على إيرادات من قطاعات جديدة في السوق.

## زيادة الميزة التنافسية في بيئة الاتصالات المحلية

وضعت شركة فيرجين موبايل في عام 2018 معيار جديد لقطاع الاتصالات في جميع أنحاء العالم، وذلك من خلال توفير خدمة توصيل بطاقات (SIM) إلى المنازل في أقل من ساعة واحدة. ولم تُثمر هذه الخدمة المبتكرة عن توفير مستوى عالي من الفعالية والراحة فحسب؛ بل إنها عززت مكانتها كصديق لعشاق التطور التكنولوجي في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة.

## تزويد العملاء بالخدمات الرائدة في السوق

تم تدعيم استراتيجية العلامة المزدوجة التي أطلقتها شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في عام 2018 من قبل قيمة فيرجين موبايل الواضحة والمهمة لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، وللسوق الاتصالات عموماً.

حمل العام 2018 العديد من الانجازات الأولى من نوعها لعلامة فيرجين موبايل مما يعكس نجاح نموذج العمل الرقمي. ومن هذه التحديات نذكر:

- إطلاق خاصية الدردشة ضمن التطبيق التي استبدلت المكالمات الصوتية التقليدية
- نموذج التسعير الرائد والمبتكر الذي يتم من خلاله خصم الالتزامات المالية المسبقة من 6 إلى 12 شهراً لعملائنا
- السماح للعملاء بتغيير البطاقة من (SIM) إلى (eSIM) وهي بطاقة (SIM) مدمجة بنقرة بسيطة عبر تطبيق فيرجين موبايل
- السماح للعملاء بنقل أرقام هواتفهم من شركات الاتصالات الأخرى إلى فيرجين موبايل بنقرة بسيطة عبر التطبيق
- تطوير مزايا سهلة تساعد على تعزيز رضا العملاء، مثل خيار المقترحات الذي يقدم للعميل خطة أفضل قبل موعد التجديد بحيث يحصل على أفضل خطة ممكنة تناسب احتياجاته

انطلاقاً من حرصنا الدائم على الابتكار ورفع السوق بكل ما هو حديث ومبتكر؛ فإننا نسعى دوماً لاستقطاب أفضل الكفاءات الرقمية وبالتالي الحفاظ على علاقة جيدة مع الفئات التي نستهدفها. وهذا الالتزام يُلقى على عاتقنا تحديات مستمرة تشمل الحاجة إلى تكيف نموذج أعمالنا مع المشهد الاجتماعي المتغير بالنيابة عن مساهمينا.

## خارطة الطريق لعام 2019

نحتفل اليوم بإنجازاتنا في العام السابق وما حققناه على صعيد الابتكار الرقمي وخدمة العملاء، ونذكر أن أمامنا مسؤولية الحفاظ على هذه المكانة الريادية في عام 2019. سنواصل في هذا العام تقديم خدمات جذابة تستهدف فئات عملاء جديدة وتوفير تجارب فريدة، مع الدعم المستمر للابتكار وعمليات التحول الرقمي من شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة. كما سنعمل على استقطاب أفضل الكفاءات في العالم التقني لدعم ثقافتنا المرتكزة على عنصر المرونة لمواءمة نموذج أعمالنا وفقاً لمتطلبات السوق.

بفضل نموذج التشغيل الفريد لشركة فيرجين موبايل بالإضافة إلى إنجازاتها المتنامية على صعيد الابتكار والكفاءة، فقد لفتت اهتمام أكبر شركة إعلامية ذائعة الصيت في العالم لعام 2018.

استعانت نيتفليكس بـ فيرجين موبايل كشريك في مجال الاتصالات المحلية لتوفير برنامج جديد يقدم تجربة للعملاء تتماشى مع رؤيتهم.



NETFLIX

#### أبل

أما بالنسبة لشركة أبل، فقد كانت تتطلع لتقديم هاتفها الجديد "آيفون إكس إس" إلى عملائها في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة بغضون عشرة أيام فقط، ولكن تعذر التنبؤ بالخدمات اللوجستية اللازمة لهذه المهمة حينها، بالإضافة إلى عدم توافر البنية التحتية الخاصة بذلك.

ووجدوا بشركة فيرجين موبايل الحل المثالي لتنفيذ ذلك. عبر تبني بروتوكولات الطرح التقليدية، تمكنا من الحصول على طلبات مسبقة للحصول على أجهزة الآيفون الجديدة لضمان سرعة التسليم. الأمر الذي ساعدنا على تجنب القيود التصنيعية التي يفرضها نظام الشركة عادة والمتمثلة بالحجز المتأخر وقائمة الانتظار.

و من الفوائد التي حققتها شركة أبل من هذا التعاون؛ إذ نجحت باختراق السوق بتكنولوجيا جديدة وتلبية حاجة العملاء بسرعة كبيرة. ما هذا إلا دليل آخر على أن شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة تتفق مع شركة أبل بوضع العميل على قائمة أولوياتها. وبالنسبة للعملاء، فقد حققنا أعلى معايير الرضا كونهم أول من يقتني أحدث ابتكارات شركة أبل.

#### نيتفليكس

استعانت نيتفليكس بـ فيرجين موبايل كشريك في مجال الاتصالات المحلية لتوفير برنامج جديد يقدم تجربة للعملاء تتماشى مع رؤيتهم.

ووجدت بشركة فيرجين موبايل الحل المثالي لتنفيذ ذلك. وعلى الرغم من أن مرحلة التعاون الأولية مع نيتفليكس تزامنت مع مرورنا بفترة النشوء؛ إلا أنهم أدركوا بعد البحث والتحقيق بأن تجربة العميل لدينا كانت الأفضل على مستوى العالم وفاقحت كل توقعاتهم.

ونتيجة لذلك، حصدت نيتفليكس مزاياها كقناة جديدة للتواصل مع أسرع القطاعات نموًا في سوق الإمارات العربية المتحدة. أما بالنسبة لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، كانت سمعة نيتفليكس أهم عناصر الشراكة بينهما. بالإضافة إلى إرضاء فئة العملاء عشاق التطور التكنولوجي عبر باقة من البرامج الترفيهية الأكثر شهرة في العالم.



# الجوائز

تكلّل العام 2018 بحصولنا على عدد من الجوائز والأوسمة التي كنا فخورين بها وجاءت كتكريمٍ مستحقٍ لعملنا الدؤوب وعروضنا المميزة في السوق.



- |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>خدمة العملاء المتميزة 2017</b><br/>حفل جوائز (CommsMEA)</p> <p><b>أفضل تطبيق لمشروع تطوير علامة تجارية، الجائزة البرونزية 2018</b><br/>أفضل خدمة رقمية لعام 2018<br/>جوائز تيليكوم وورلد</p>              | <p><b>الخدمة الجديدة الأكثر ابتكارًا لعام 2017</b><br/>حفل جوائز (CommsMEA)</p> <p><b>أفضل مُزوّد لأنظمة دعم الأعمال لعام 2017</b><br/>جوائز تيليكوم ريفيو</p>                                                           |
| <p><b>أفضل تطبيق لمشروع تطوير علامة تجارية عبر أسواق متعددة، الجائزة الفضية 2018</b><br/>حفل جوائز ترانسفورم</p> <p><b>أفضل تكييف محلي لعلامة تجارية دولية، الجائزة الفضية 2018</b><br/>حفل جوائز ترانسفورم</p> | <p><b>أفضل تطبيق لعام 2017</b><br/>جوائز الخليج لتجربة العملاء</p> <p><b>أفضل تجربة رقمية لعام 2017</b><br/>جوائز الخليج لتجربة العملاء</p>                                                                              |
| <p><b>أفضل استخدام لوسائل التواصل الرقمي والاجتماعي لتجربة العملاء لعام 2018</b><br/>جوائز سعادة المتعاملين</p> <p><b>خدمة العملاء المتميزة لعام 2018</b><br/>حفل جوائز (CommsMEA)</p>                          | <p><b>أفضل استراتيجية إبداعية، الجائزة الفضية 2018</b><br/>حفل جوائز ترانسفورم</p> <p><b>جائزة الوافد الجديد لعام 2018</b><br/>إدارة تجربة العملاء، مؤتمر جوائز تيليكوم الشرق الأوسط</p>                                 |
| <p><b>أفضل استخدام لوسائل التواصل الرقمي والاجتماعي لتجربة العملاء لعام 2018</b><br/>جوائز سعادة المتعاملين</p> <p><b>أفضل تطبيق لعام 2018</b><br/>جوائز الخليج لتجربة العملاء</p>                              | <p><b>أفضل هوية مرئية لقطاع التكنولوجيا والإعلام والاتصالات، الجائزة الفضية 2018</b><br/>حفل جوائز ترانسفورم</p> <p><b>أفضل إعادة صياغة للعلامة التجارية للملكية الرقمية، الجائزة الفضية</b><br/>حفل جوائز ترانسفورم</p> |



# الاستدامة في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة

تفخر شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بدورها في مسيرة التحوّل التي تشهدها دولة الإمارات العربية المتحدة. وإدراكاً لهذا الدور، تلتزم الشركة بتوفير الخدمات والحلول القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتسعى لتكون سبباً في إسعاد عملائها وتحقيق تطلّعاتهم.

كما تعاونت الشركة مع مكتب دبي الذكية لتصبح الشريك الاستراتيجي الرسمي ومزوّد الحلول والخدمات الخاص بمنصة دبي الذكية. وحرصاً على دعم مختلف مجالات المجتمع، فقد قمنا بإبرام العديد من الشراكات والتحالفات التي نذكر منها على سبيل المثال التوقيع على الاتفاق العالمي للأمم المتحدة والانضمام لعضوية غرفة تجارة وصناعة دبي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

#### ركائز الاستدامة

تعزيز مستويات  
السعادة لدى  
موظفينا  
والمجتمعات

توصيل  
منافع تقنية  
المعلومات  
والاتصالات  
للجميع

العمل على  
نحو أخلاقي  
ومسؤول

تُسهم ركائز الاستدامة التي نعمل بموجبها في مساعدتنا على تطوير الاستراتيجيات الكفيلة بتعزيز عنصر الابتكار والمسؤولية في أعمالنا. وهذه الركائز هي.

• **الركيزة الأولى** ترتبط بأعمالنا الرئيسية وبما نفعله لتحسين حياة الأفراد كل يوم.

• **الركيزة الثانية** وهي السعي الدائم نحو بناء قدرات العاملين لدينا والمجتمع من حولنا

• **الركيزة الثالثة** وهي ترسيخ روح الحوكمة والشفافية في مختلف عملياتنا.

وقد قمنا بإرساء هذه الركائز لمعالجة قضايا الاستدامة التي حددتها الجهات الداخلية والخارجية في الشركة كونها قضايا جوهرية، وبما ينسجم مع استراتيجية أعمالنا وبالطبع مع توجيهات حكومة دولة الإمارات. نحرص دائماً على التواصل مع مختلف الجهات المعنية، ابتداءً من موظفينا والمستثمرين لدينا، وحتى العملاء ووسائل التواصل الإعلامية وغيرها. وذلك

لنكون على إطلاع ودراية بجميع المستجدات والاستماع لمتطلباتهم واحتياجاتهم. أجرينا خلال عام 2018 دراسة حول مشاركة الجهات المعنية وذلك لإعادة تقييم القضايا الجوهرية، وقد نتج عن هذه الدراسة توصيات بإعادة ترتيب الأولويات. وبفضل المواضيع الواردة في قائمة الأولويات، يمكننا رسم ملامح تقرير الاستدامة السنوي وتحديد المواضيع التي يجب التركيز عليه.

من جهة أخرى، تساعدنا القضايا الجوهرية التي تم تحديدها كجزء من عملية التواصل مع الجهات المعنية على تحديد أولوية أهداف التنمية المستدامة التي يمكننا من خلالها التأثير والمساهمة. وفي هذا

الإطار، نحن نهدف إلى متابعة التواصل مع الجهات المعنية وتعزيز الأداء فيما يتعلق بالقضايا الجوهرية ذات الأولوية وأهداف التنمية المستدامة.

### مساهمينا



في ما يلي أهداف التنمية المستدامة الأكثر أهمية بالنسبة إلى أعمالنا:

تقرير "شامل" يهدف إلى قياس أداء شركتنا من حيث ركائز الاستدامة وقضايا الاستدامة الجوهرية، وأهداف التنمية المستدامة ذات الأولوية.

أعدت هذا الوثيقة وفقاً لمعايير الجيل الرابع من المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI G4) والتي تتضمن: الالتزام بتقديم



دور تقنيات المعلومات والاتصالات والخدمات الذكية في تعميم منافع الاستدامة في الإمارات



مسؤوليتنا تجاه تطوير البنية التحتية لتقنية الاتصالات والمعلومات بما يعزز التنمية في الإمارات



قدرة قطاع تقنية الاتصالات والمعلومات على الحد من عدم المساواة من خلال توفير خدمات تعود بالفائدة على الجميع



مساهمتنا نحو التوظيف والتنمية الاقتصادية في الإمارات العربية المتحدة

### قائمة الشؤون ذات الأهمية النسبية

| مستوى اهتمام المساهمين |                                                 |                                                                                                       |                                                                        |
|------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| مهم جداً               | رضا العميل وسعادته                              | خصوصية بيانات العميل وحمايتها.                                                                        | المنتجات المبتكرة والخدمات الفنية                                      |
|                        | إدارة النفايات الإلكترونية والخطيرة             | تأثير محطات الإرسال والاستقبال و أبراج الإشارة من منظور صحي.                                          | سعادة الموظفين وسلامتهم                                                |
|                        | إدارة انبعاثات الغازات الدفيئة                  | إجراءات تعزيز كفاءة الطاقة و/أو زيادة الاعتماد على مصادر الطاقة المتجددة                              | تدريب الموظفين ومنحهم فرص التطور المهني                                |
|                        | إدارة النفايات المكتبية                         | توفير فرص متكافئة للجميع                                                                              | ضمان الكفاءة في استخدام المواد لتصنيع منتجاتنا، وللتعبئة والتغليف      |
| مهم                    | إلتزام بمبادئ حقوق الإنسان وحقوق العمال         | تحقيق الإدماج الرقمي لكافة أفراد المجتمع                                                              | العمل على تلبية احتياجات المجتمع والمساهمة في تحقيق التنمية الاجتماعية |
|                        | إطلاق المبادرات التعليمية ومبادرات بناء القدرات | الالتزام بحقوق العمال                                                                                 | إطلاق المبادرات التعليمية ومبادرات بناء القدرات                        |
| مهم إلى حد ما          | اتخاذ إجراءات لترشيد استهلاك المياه             | النزاهة في استخدام السلع والخدمات، بما في ذلك الاستعانة بالمزودين المحليين والشركات الصغيرة والمتوسطة | دعم تطور رواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة                       |
|                        | مهم جداً                                        | مهم جداً                                                                                              | الأكثر أهمية                                                           |

الأثر الحالي/ المحتمل على الأعمال

# توفير الحلول والخدمات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحتها للجميع

## “ تعزيز تجربة العميل هي الهدف الأساسي لإعادة تصميم التطبيق ”

### حملة “شارك بوعي”

تزامناً مع النجاح الهائل الذي حققناه عند الإعلان عن رسالتنا لخدمة المجتمع عام 2016، أطلقنا المرحلة الثانية من حملة #شارك بوعي التي تهدف إلى تعزيز الوعي حول أخلاقيات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي تحت شعار “لو كانت معاناتك، هل كنت ستشاركها”.

ومن خلال الاستعانة بسلسلة من الفيديوهات الملهمة المستمدة من قصص حقيقية، تُركّز الحملة على الآثار السلبية التي قد تنتج عن مشاركة ونشر معاناة الآخرين عبر الإنترنت، وتبحث في دوافع الأشخاص الذين يُقدمون على مثل هذا التصرف.

وتسلط الفيديوهات الضوء على الآثار المؤذية والأخلاقية لمشاركة الصور والفيديوهات التي تجسد حالات سلبية مثل حوادث السير والتنمر وغيرها من الفيديوهات السلبية التي باتت منتشرة على نحو متزايد ومثير للقلق على مواقع التواصل الاجتماعي.

وفي إطار هذه الحملة، وبما يتماشى مع برامج مكافحة التنمر التي أطلقتها وزارة التربية والتعليم مؤخراً في مدارس الدولة، عقدنا سلسلة من الجلسات خلال هذا العام للتحدث مع مئات الطلاب في مدارس وجامعات دولة الإمارات العربية المتحدة.

كما تعاوناً مع شركة ديزني بالتزامن مع إطلاق فيلم (Ralph Breaks The Internet)، لتثقيف الأطفال في الإمارات العربية المتحدة وزيادة وعيهم بمفهوم الأمن الرقمي، وتم ذلك من خلال دعوة مجموعة من الأطفال لحضور العرض الأول للفيلم.

### باب نور

واصلنا العمل على مبادرتنا الرامية إلى تنمية مهارات التواصل لدى الأطفال من أصحاب الهمم في الإمارات العربية المتحدة، حيث قمنا بتوزيع تطبيق باب نور إلى عدد من مراكز الاحتياجات الخاصة عبر البلاد، ليستفيد منه أكثر من 2600 طفل من أصحاب الهمم.

سنستمر في قياس أثر التطبيق على مستخدميه من خلال الاستعانة بمختصين لقياس مدى التقدم الذي أحرزه الطلاب والاستماع إلى ملاحظات معلميه، كما سنواصل تدريب المعلمين والأهالي بما يتيح للأطفال تحقيق أقصى فائدة ممكنة من تطبيق باب نور.

يتميّز هذا التطبيق بالعديد من المزايا منها أنه يخدم كمنصة تخرز بمفردات اللغة العربية مع إمكانية اختيار الشرح باللهجة المحلية، ويتضمن مكتبات خاصة بالمحتوى وصور تعتمد على تقنية السحابة الإلكترونية مع إمكانية ابتكار بطاقات إضافية وتخصيصها من قبل المستخدم، بالإضافة إلى أنه يخضع للتحديث الدوري والمنتظم لمواكبة أحدث الدراسات والتجارب العلمية.

مبادرة “باب نور” ساعدت الشركة بالفوز بجائزة الخليج للاستدامة والمسؤولية المجتمعية عام 2018 عن فئة “أصحاب الهمم”.

### تجربة العملاء

#### تعزيز تجربة العميل هي الهدف الأساسي لإعادة تصميم التطبيق

أطلقنا خلال العام الماضي تحديثاً لتطبيقنا للأجهزة المتحركة بحيث يتمتع بتصميم فائق ووظائف متطورة لتعزيز تجربة العميل. ويتيح التطبيق إمكانية الاستفادة من عدة مزايا فور تنزيله بما في ذلك نظام الدفع بالبصمة عبر هواتف أندرويد وآبل، وإمكانية الإطلاع على تقارير الأرصدة والفواتير الرسمية، بالإضافة إلى الحصول على الدعم على الإنترنت وتجديد الهوية الشخصية وغيرها.

كما يمكن لمستخدمي هذا التطبيق دمج عدة حساباتنا تحت هوية شخصية واحدة، ودفع فواتير العائلة والأصدقاء باستخدام حساب واحد والحصول على مزايا تجوال محسنة، وأيضاً حجز المواعيد في متاجرنا عبر البوابة الإلكترونية.

#### “اعرف كل ما تدفع، اعرف كل ما تحصل عليه”

لقد حرصنا على فهم الطريقة التي ينظر بها العملاء للمنتجات والخدمات التي نقدمها لهم، وكانت النتيجة إعادة تصميم تجربة العميل بحيث يحظى بتجربة أفضل من حيث الشفافية والثقة وذلك من خلال تطبيق مبدأ “اعرف كل ما تدفع، اعرف كل ما تحصل عليه”.

في إطار هذه الحملة، قمنا بتحديث كافة بطاقات المنتجات لتبسيط طريقة عرضها وتفصيل مزاياها وشرح التعرفة والرسوم بطريقة يسهل فهمها.

ولمساعدة العملاء على فهم الشروط والأحكام بطريقة أفضل، اعتمدنا علامات (Crystal Marks\*) العالمية للمصادقة على وضوح الشروط والأحكام.

هذا وقد خُصصنا العام الماضي جزءاً كبيراً من جهودنا لتحسين تجربة العميل الذي يستخدم الخدمة لأول مرة. فقد أصبح بإمكان العملاء الجدد الآن استلام رسالة قصيرة وبريد إلكتروني بتفاصيل الخدمة التي سجلوا للحصول عليها، إلى جانب الالتزامات المترتبة عليهم والمزايا وكيفية احتساب رسوم الإلغاء المبكر للخدمة.

علوة على ذلك، فقد أطلقنا أداة جديدة تتيح لممثلي الشركة الذين يتعاملون مع العملاء بصورة مباشرة استعراض بيانات العميل

#### برنامج (WeCare™)

سعيًا نحو تحسين تجربة العملاء في كافة المتاجر ومراكز خدمة عملاءنا، أطلقنا برنامج (WeCare™) الذي يهدف إلى تشجيع موظفي الشركة الذين يتواصلون مع العملاء بشكل مباشر وتحفيزهم على التواصل المثمر والفعال.

ويستند هذا البرنامج إلى ست ركائز أساسية هي: المكافآت والشفافية ومراجعة الأداء والتدريب والتثقيف وتعزيز اهتمام الموظفين ومشاركتهم والملاحظات الغامضة.

وقد حقق البرنامج نتائج ملموسة في تحسين تجربة العميل؛ إذ تحسن صافي نقاط الترويج (Transactional Net Promoter Score) بنسبة 32% في متاجر البيع المباشر و12% في مركز خدمة العملاء.

## خدمات مبتكرة

### تقديم تجربة دليل "الحكومات نحو عام 2071"

حرصنا على تعزيز علاقتنا الاستراتيجية مع القمة العالمية للحكومات من خلال الكشف عن دليل "الحكومات نحو عام 2071" خلال أسبوع جيتكس للتقنية 2018.

وتخلّ فعالية إطلاق دليل "الحكومات نحو عام 2071" دعوة الأفراد للتفكير والتأمل في ما يخبّئه لنا المستقبل بناء على أبرز التوجهات الاجتماعية والتقنية السائدة اليوم. وقد أتيح لزوار الفعالية أن يعيشوا تجربة أشخاص آخرين؛ فمنهم من حل مكان خريج جديد أو عائلة جديدة أو زوجين متقاعدین وذلك ليروا بأنفسهم التغيرات المتوقعة التي ستؤثر على حياة الأفراد مع مرور الوقت. كما تضمنت الفعالية رسائل إيضاحية تعطي أجيال المستقبل في الإمارات والعالم أجمع فكرة عن إمكانية رؤية مجتمعات تعيش في الفضاء أو حتى تحت المياه.

### إطلاق البطاقات المدمجة (eSIM) في الإمارات العربية المتحدة

أطلقنا البطاقة المدمجة (eSIM) لتكون شركة الاتصالات الأولى في منطقة الشرق الأوسط التي توفر خدمات بطاقة (eSIM) للعملاء عبر هواتفهم الذكية.

تتميز هذه البطاقة بمنح المستخدم تجربة سهلة ومبسّطة وهو ما لاقى استحسان كبير من قبل العملاء الذين أصبح بإمكانهم الآن وصل الجهاز على شبكة ده خلال فترة زمنية أقصر، بالإضافة إلى تبسيط التعامل بشكل عام، وتعزيز الموثوقية حيث أن البطاقة تكون مدمجة في الجهاز نفسه.

### خطة الأعمال المتكاملة - الحل الشامل

### للمؤسسات

أطلقنا خطة الأعمال المتكاملة التي تتيح للمؤسسات في دولة الإمارات العربية المتحدة إمكانية الاستفادة من سرعات شبكات أعلى ودقائق صوتية مجانية، بالإضافة إلى العديد من مزايا الحزم التي يتمتع بها عملاء ده من المؤسسات.

ويشمل هذا الحل المتكامل سرعات أعلى لشبكات الإنترنت السريع، وجهاز أعمال بخصم يصل إلى 2200 درهم إماراتي، وعدد غير محدود من المكالمات الدولية، وأحدث أدوات "مايكروسوفت أوفيس 365" (بما في ذلك بريد إلكتروني لفئة الأعمال وأحدث نسخة لتطبيقات "أوفيس أونلاين")، وتخزين سحابي بسعة واحد تيرابايت على "ون درايف" وخدمة العملاء على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

### تحسين حلول الدفع للشركات الصغيرة والمتوسطة

احتفلنا خلال العام بالإعلان عن شراكة استراتيجية مهمة مع شركة (Network International)، الشركة العالمية الرائدة في طول الدفع، لإطلاق طول دفع مبتكرة للعملاء من المؤسسات والشركات في مختلف أنحاء الإمارات العربية المتحدة. .

"ستساهم هذه الاتفاقية في تيسير جهود التحول الرقمي المتسارع الذي تنفذه ده، كما ستؤكد على مكانتها في السوق بوصفها مساهم موثوق ومعتمد لتعزيز نمو الأعمال في الإمارات. وكما هو الحال في ده، تُكرس (Network International) جهودها لتطوير أفضل حلول الدفع. وبهذه المناسبة، يسعدنا أن نستقبل التطورات الإيجابية التي يتوقع أن تكون نتيجة مباشرة لهذا التحالف والتي ستدفع عجلة التحول الرقمي في الدولة."

فريد فريدوني، نائب الرئيس التنفيذي، رئيس قطاع حلول الأعمال

### ساحة الأفكار لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة

افتتح معالي عمر سلطان العلماء وزير الدولة للذكاء الاصطناعي "ساحة الأفكار" في مقر شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة. وتهدف هذه الساحة إلى استعراض الخدمات والحلول المتكاملة في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات وتعزيز التواصل بين الناس فضلًا عن إثراء المعرفة والأجهزة والمعلومات لدعم استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي 2031.

وتستعرض ساحة الأفكار التقنيات المستقبلية وحالات استخدام متعددة لخدمات المدينة الذكية، بالإضافة إلى تطبيقات تُحاكي الواقع طوّرتها شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بالتعاون مع شركائها. وتمثل العروض الموجودة الآن المشاريع الحالية والقادمة في مجالات المدينة الذكية وإنترنت الأشياء والبلوك تشين والذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وغيرها.

### الابتكار من خلال مسابقة (Infra-Idol)

نظمنا خلال العام مسابقة (Infra-Idol) في الشركة، وهي عبارة عن حملة داخلية تهدف إلى إشراك موظفي البنية التحتية للشبكة للخروج بأفكار جديدة وحلول مبتكرة للتعامل مع المشاكل الواقعية.

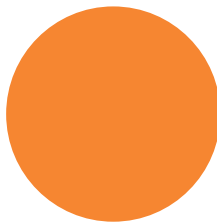
وتم خلال المسابقة التوصل إلى كم كبير من الأفكار المبتكرة التي تهدف إلى تحسين وقت الوصول إلى الأسواق وتصميم الشبكة والارتقاء بجودة البنية التحتية وكفاءة ومعنويات القوى العاملة في قطاع البنية التحتية في الشركة.

وتضمنت مسابقة (Infra-Idol) ثلاث مراحل هي استحداث الأفكار والعرض وأخيرًا التنفيذ بدعم من إدارة الشركة. وتحت شعار "البرنامج 200"، تم الاحتفاء بهذه المسابقة الداخلية التي أثمرت عن عدد مناسب من أفكار المشاريع الجديدة المقدمة من موظفينا أ أقسام الأعمال في إدارة.

### توفير أجهزة الجيل الرابع بتكلفة معقولة

في إطار سعيها المتواصل لتوفير خدمات مبتكرة للشركات في الإمارات العربية المتحدة، أعلنت الشركة عن عرض الهواتف الذكية التوفيري لتمكن الشركات من شراء أجهزة بتكلفة معقولة لموظفيها والدفع بالتقسيط وبدون فوائد على مدى 12 أو 24 شهرًا. وتبدأ الدفعات من 10 دراهم بالشهر من دون أي دفعة أولى على مجموعة مختارة من الهواتف التي تدعم تقنيات الجيل الرابع.

نهدف من خلال هذا العرض الخاص إلى توفير منتجات مبتكرة تعزز من الإنتاجية وسهولة التنقل بتكلفة معقولة، وبما يلبي احتياجات أصحاب الأعمال في الإمارات.



معالي عمر بن سلطان العلماء،

وزير الدولة للذكاء الاصطناعي ومدير مؤسسة القمة العالمية للحكومات.

## البنية التحتية للشبكة

### تسريع وصول تقنيات الجيل الخامس

تماشيًا مع رؤية هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في الإمارات، فإننا نعمل بجد مع شريكنا نوكيا لتجربة تقنية الجيل الخامس، ومن ثم نشر مواقع لاستقبال خدمات الجيل الخامس في مناطق مختارة في الدولة.

سُتسهم خدمات الجيل الخامس - التي يُتوقع أن تصبح متاحة للتداول التجاري خلال عام 2019 - في تمكين استخدام حلول الإنترنت السريع (extreme broadband) للتطبيقات الصناعية وحالات استخدام أخرى مثل الواقع المعزز والواقع الافتراضي والرعاية الصحية الإلكترونية، والتواصل بين آلة وآلة والتواصل الدقيق، وبالتالي توفير خدمات المدن الذكية وإنترنت الأشياء، وغيرها من الاستخدامات التي كانت مستبعدة في السابق.

### مختبر U5GIG لدعم الابتكار

يُعد مختبر الإمارات للابتكار تحالفًا رائدًا على مستوى القطاع يجمع تحت مظلته مجموعة من المؤسسات الأكاديمية والصناعية في دولة الإمارات إلى جانب شركات اتصال عالمية لتبادل الخبرات والكفاءات والأفكار الخلاقة لتحديد وتطوير حالات استخدام شبكة الجيل الخامس إلى جانب الخدمات الخاصة بتقنية إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي واختبارها في بيئة واقعية.

وقد ساهم تحالف شركاء مختبر الإمارات للابتكار، حتى الآن، في تطوير عدد من حالات الاستخدام عديد شملت مجالات مثل الزراعة الذكية والمياه الذكية والطاقة الذكية والبيئة الذكية والمدن الذكية.

### التقدير العالمي للبنية التحتية لشبكتنا

نجحت الشركة في التأكيد على مكانتها كمزود خدمات البث والاتصالات الرائد على الصعيد العالمي، حيث حلت محطة البث الفضائي التابعة لنا ضمن قائمة أفضل 10 محطات للبث الفضائي في عام 2017 بحسب التصنيف السنوي الذي تُصدره جمعية البث الفضائي العالمية.

وورد في التصنيف أننا نجحنا بتحسين مكانتنا في فئتين هما: أفضل 20 محطة بث فضائي مستقلة (The Independent Top Twenty)، فقد جاءت الشركة في المركز التاسع، وفئة أسرع 20 محطة بث فضائي (Fast Twenty)، حيث حققنا المركز التاسع كذلك. نقدم من خلال محطاتنا للبث الفضائي خدمات البث والاتصال عالي الجودة لعملائنا من وسائل الإعلام الإقليمية والدولية. ولكونها تقع في دبي، تعتبر المحطة مثالية جداً وذات موقع مميز لتلقي الإشارات القادمة من الأقمار

الصناعية التي تغطي خمس قارات، مما يُبشر بتحقيق تغطية عالمية في وقت قريب.

وحصلنا كذلك على جائزة "أفضل ابتكار للعام" في مجال البث عبر الأقمار الصناعية، وذلك ضمن إطار فعاليات حفل توزيع جوائز ديجيتال استوديو لعام 2018. وحصلنا على هذه الجائزة عن توزيع المحتوى الرقمي بشكل سلس عبر الأقمار الصناعية، وإدارة الأصول الرقمية وتطبيقات المحتوى المستقل عن الشبكات الإذاعية (OTT)، وذلك بهدف إزالة القيود عن إيصال المحتوى وتوفير رابط جوهري بين العملاء والمستخدم بغض النظر عن الجهاز أو المنصة أو التقنية المستخدمة.



## التحول الرقمي

حياة ذكية وأكثر سعادة بما ينسجم مع الرؤية الوطنية لعام 2021. وبغية تسريع هذه التطورات، ركّزنا على بناء الاقتصاد والأعمال باستخدام تقنيات تتضمن إنترنت الأشياء وعلم البيانات ومنصات بلوك تشين كالخدمات والذكاء الاصطناعي.

نركز على تقديم نطاق واسع من الخدمات التي لا تقتصر فقط على خدمات الاتصالات؛ وإنما تتضمن خدمات وحلول من شأنها دفع التحول الرقمي في الإمارات العربية المتحدة، وتمكين المقيمين فيها من العيش

## ومن بين المبادرات الرئيسية التي شاركنا فيها لدعم التحول الرقمي وإنشاء المدينة الذكية نذكر ما يلي:

### دبي بالس (Dubai Pulse) - ركيزة التحول الرقمي في دبي

بصفتنا شريك استراتيجي لمكتب دبي الذكية، أوكلت إلينا مجموعة من المهام الرئيسية على رأسها نشر النظام التشغيلي للمدينة، والذي من شأنه المساعدة في توفير حلقة وصل بين جميع المؤسسات الخاصة والعامة والحكومية في مكان واحد وبما يحقق أعلى درجات الحماية. وتعود مزايا النظام بالفائدة على الجميع، حيث سيتيح إمكانية تبادل البيانات المفتوحة والمشاركة عن المدينة، ويعزز كفاءة اتخاذ القرارات والادخار في التكلفة.

توفر منصة دبي بالس (Dubai Pulse) خدماتها حاليًا إلى هيئات حكومية مثل دائرة التنمية الاقتصادية وهيئة الصحة بدبي وهيئة تنمية المجتمع، حيث عقدت ده شراكة مع هذه الجهات خلال العام المنصرم لمساعدتها في الاستفادة من باقة متكاملة من الخدمات التي تتضمن لوحات متابعة مباشرة وأدوات تحليلية وتطبيقات فورية.

### المنصة الوطنية لإدارة علاقات المتعاملين (NCRM)

تمثل المنصة الوطنية لإدارة علاقات المتعاملين مبادرة أخرى تؤدي فيها ده دورًا أساسيًا بالتعاون مع هيئة تنظيم الاتصالات. وتتضمن المبادرة إطلاق منصة متكاملة وشاملة لجميع الهيئات الاتحادية في الدولة بحيث تُعنى بإدارة علاقات العملاء.

ومن خلال دمج أفضل تقنيات الجيل التالي وتقديمها لقيادة الإمارات والهيئات الحكومية الاتحادية بما يمكنهم من التنبؤ والإنجاز، ستدعم ده مسيرة التحول الحكومي الذكي التي تسعى إلى تخصيص الخدمات الحكومية للأفراد ورفع مستوى سعادتهم.

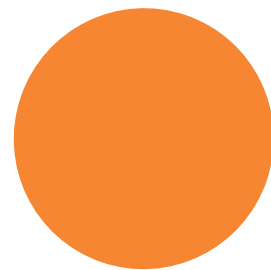
### سيليكون بارك بدبي - أول منطقة ذكية في الإمارات العربية المتحدة

تعمل سلطة واحة دبي للسيليكون على تطوير هذا المشروع بدعم من ده بصفتها المزود الرئيسي لأنظمة الاتصال والشبكات المتكاملة. ويهدف المشروع إلى إطلاق مبادرات مستدامة ومبتكرة تساهم في إثراء حياة المجتمعات والأفراد على حد سواء، والترويج إلى أنماط الحياة الصديقة للبيئة، بالإضافة إلى تمكين رؤية دبي الذكية.

ويعد سيليكون بارك مشروعًا تطويريًا متعدد الاستخدامات يضم منشآت سكنية وتجارية وخدمية. وسنقدم من خلال المشروع مجموعة واسعة من الحلول التي تتضمن الخدمات الحكومية والخدمات العامة والمواقف الذكية والعدادات الذكية وغيرها.

### منصة البلوك تشين كخدمة

في إطار دورها الرائد في تحقيق ودعم استراتيجية الإمارات للتعاملات الرقمية (بلوك تشين)، أطلقت ده مبادرة لتطوير أول منصة بلوك تشين كخدمة في الدولة، وذلك بهدف تحسين الحياة اليومية للمقيمين في دبي، والتأكيد على أهمية رؤية الحكومة الرائدة فيما يتعلق بتقنية البلوك تشين. يعمل توثيق المستندات على تسهيل وأتمتة المعاملات الحكومية التي تتطلب توثيق، ويساهم في "ضمان سلامة المرضى" في التحقق من الأدوية واللقاحات قبل الاستخدام. لا يوجد الكثير من حالات الاستخدام لمنصة البلوك تشين كخدمة. ومن المتوقع أن تساهم هذه الخطوة في تحقيق ادخارات سنوية تصل إلى 5.5 مليار درهم إماراتي سنويًا من معاملات الوثائق وحدها. وتفخر ده بدورها القيادي في هذه الجهود المثمرة التي ستعود بالفائدة على كافة القطاعات، وبالتالي دعم استراتيجية المعاملات اللامركزية للدولة.



تمثل خدمة "واي فاي الإمارات" إحدى مبادراتنا التي ننفذها على صعيد الدولة لتوفير خدمات واي فاي للعامة، وذلك بما ينسجم مع رؤية الإمارات 2021. وتتوفر الخدمة لكافة المستخدمين الذين يمتلكون أجهزة قادرة على الاتصال بشبكة الواي فاي، بما ذلك الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة والأجهزة اللوحية.

وتهدف هذه الخطوة إلى توفير تجربة نقل ممتعة ومتميزة لركاب التاكسي في دبي. ذلك بالإضافة إلى توفر خدمة "واي فاي الإمارات" في مترو دبي وترام دبي ومحطات الحافلات الذكية في دبي.

ولتمكين المستخدمين من التواصل مع عائلاتهم وأصدقائهم على نحو أفضل، قمنا بزيادة سرعة الواي فاي خلال عطل عيد الفطر وعيد الأضحى واليوم الوطني. ومددنا كذلك تغطية شبكة الواي فاي لتخدم سبعة مساجد خلال شهر رمضان الكريم، بما يتيح للمتطوعين والزوار الاتصال المجاني خلال توزيع وجبات الفطور والسحور المجانية.

وقد كان لمبادرة "واي فاي الإمارات" خلال العام الفائت العديد من المساهمات في المجتمع الإماراتي ونطاق تواصله؛ فقد شهد إجمالي عدد جلسات الاستخدام عام 2018 زيادة بنسبة 53% بالمقارنة مع عام 2017 ليصل إلى 26.3 مليون استخدام. ووصل عدد المستخدمين خلال العام إلى 1.33 مليون مستخدم، أي ما يمثل 14% من إجمالي عدد السكان في الإمارات.

هذا وقد وقعنا خلال أسبوع جيتكس اتفاقية مع هيئة الطرق والمواصلات في دبي لترتيب أجهزة اتصال واي فاي مجاني في كافة سيارات الأجرة "تاكسي" في الإمارة والبالغ عددها 10800 سيارة.



# جعل الإنسان أكثر سعادة في عالم أفضل

## التطوع

واصل **#متطوعو\_دو** تأدية دور فعال ومؤثر من خلال التطوع في مجموعة من المبادرات المجتمعية والبيئية. وخلال العام، قام المئات من موظفينا وأصدقائهم وعائلاتهم ببذل وقتهم وتسخير مهاراتهم لتنفيذ أنشطة تتراوح ما بين تدريب موظفي المنظمات المجتمعية وغرس الأشجار والتواصل مع الأطفال من أصحاب الهمم والتحدث مع الطلاب لمساعدتهم في اختيار المسارات المهنية المناسبة لهم.

وكانت موائد الرحمن على وجه التحديد من أبرز الأنشطة التطوعية هذا العام؛ حيث قمنا بتغليف الوجبات وتقديمها لآلاف العائلات في مختلف أنحاء الإمارات، بالإضافة إلى إقامة الموائد في المساجد وتوزيع الهدايا على مستشفيات الأطفال. وبفضل الأثر الطيب الذي أحدثته مبادرة "باب نور"، حصدت ده جائزة الخليج للاستدامة والمسؤولية المجتمعية عام 2018 عن فئة "أصحاب الهمم".

أخيرًا وليس آخرًا، فقد تعاوننا مع زملائنا لتنظيم ورشة عمل تعليمية ممتعة لأطفال موظفي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، تطرّقنا خلالها إلى مواضيع متنوعة مثل اللياقة البدنية والأمن الرقمي والاستدامة والتفكير الإيجابي وغيرها.

## تمكين الشباب

من خلال مجلس الشباب في الشركة، و منصة أبطال ده لكرة القدم والشاركة مع مؤسسة الإمارات وغيرها من المبادرات نواصل تشجيع الشباب على المساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لدولة الإمارات العربية المتحدة.

كما عقدنا شراكة مع نوكنيا لتمكين الشباب في الإمارات من فهم التوجهات التقنية وتأثيراتها والاستفادة منها بالشكل الصحيح. إن من شأن هذا التعاون مع نوكنيا أن يساعدنا على دعم المستقبل الذكي للإمارات من خلال تشجيع الشباب على المساهمة في التحول الرقمي، والمساعدة في جعل الإمارات العربية المتحدة الدولة الأفضل في العالم بما ينسجم مع أهداف رؤيتها لعام 2021، والخطة المئوية 2071.

تُسهّم منصة أبطال ده لكرة القدم في الكشف عن المواهب الشبابية في الإمارات ومنح الموهوبين بهذه الرياضة فرصة فريدة للحصول على تدريبات عالمية المستوى تُعادل مستوى التدريب والتطور الذي قد يحصلوا عليه في الدوري الأسباني لكرة القدم (LaLiga). اخترنا خلال العام أفضل الكفاءات لموسم 2017-2018 والذين تسنى لهم فرصة زيارة إسبانيا للمشاركة في المعسكر التدريبي المكثف لمدة 21 يومًا.

## التعليم ورفع الوعي

انطلاقًا من التزامنا الدائم بإثراء حياة الناس، حرصنا على المشاركة في معرض وظائف المستقبل 2018 الذي استضافته وزارة المالية بمشاركة نخبة من أكبر الشركات في الإمارات العربية المتحدة تحت شعار #ارسم\_مستقبلك. وقد سلّطنا الضوء خلال الفعالية على الدور الذي تضطلع به الشركات الرائدة بتوفير حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمساهمة في تعزيز عملية التحوّل الرقمي عبر كافة قطاعات وجوانب المجتمع.

كما استعرضنا مع الحضور الإمكانيات المعروفة والخفيّة للثورة الرقمية، مع حثهم على مواكبة التغيرات الحاصلة والتحليّ بالمرونة في نهج التعلم والتطوير المهني لنحظى جميعًا بمستقبل مشرق.

وعلى صعيد آخر، قمنا بتنظيم جلسة معرفية تحت عنوان "كسر حاجز البلوك تشين" استهدفنا فيها الجهات التي تُمثل قطاع الإعلام. وقد أثمرت هذه الجلسة التثقيفية عن توضيح مفهوم البلوك تشين بأسلوب مبسط وبيان ماهيتها كتقنية تستحوذ على أفكار التخطيط الاستراتيجي لدى صنّاع القرار عبر قطاعات عديدة.

كما تضمنت الجلسة سرد مفصل لأفضل الممارسات في استخدام هذه التقنية

لمواجهة التحديات المتعلقة بالثقة والشفافية في مستقبل مدينتنا الذكية، بالإضافة إلى استعراض الخطوات التالية التي ينبغي بالقطاعات المختلفة اتخاذها لتبني هذه التقنية.

احتفاءً باليوم العالمي للمنظمات غير الحكومية، ولتعزيز الوعي بأهمية الصحة والسلامة في مكان العمل، تعاوننا مع مركز أخلاقيات الأعمال التابع لغرفة دبي لتنظيم جلسة للصحة والسلامة استهدفت منظمات المجتمع المدني والجمعيات الخيرية.

وكانت هذه الجلسة الخامسة من ضمن سلسلة من ورش العمل المجانية للمنظمات المجتمعية، حيث ركزت الجلسات السابقة على وسائل التواصل الاجتماعي والتواصل الاستراتيجي والعلاقات العامة بالإضافة إلى حماية الهوية التجارية ودفع الأداء المؤسسي في القطاع المجتمعي. ومن الجدير بالذكر أن ورشة عمل الصحة والسلامة ضمنت خصيصًا للعاملين في إدارة الموارد البشرية أو المجالات ذات الصلة في المنظمات المجتمعية.

## موائد الرحمن

خلال شهر رمضان المبارك، شجعنا المتطوعين من مختلف المجالات على الانضمام لمبادرة موائد الرحمن وتوزيع الأغذية على آلاف العائلات ذات الدخل المحدود في الإمارات. بالإضافة إلى ذلك، قدمنا الدعم لهيئة تنمية المجتمع في مبادرة "سحورهم علينا"، وساعدنا الأصدقاء والعائلات على التواصل من خلال توفير تذاكر طائرات مفاجئة.

طلبنا من الأشخاص من مختلف أنحاء الإمارات الانضمام إلى مبادرة موائد الرحمن السنوية التطوعية لتوزيع صناديق تحتوي على مواد غذائية أساسية على آلاف العائلات ذات الدخل المحدود ليتمتعوا بوجبات إفطار بيتية وصحية خلال الشهر الكريم.

وساعد المتطوعون من شركتنا ومن شركات أخرى في تعبئة وجبات السحور وتغليفها ومن ثم توصيلها إلى المساجد في مختلف أنحاء الإمارات ليستفيد منها مجتمع العمال. وقد وفرنا كذلك خدمة "واي فاي الإمارات" في هذه المواقع لتحسين التواصل بين العمال وأحيائهم هنا وفي الخارج. وزار #متطوعو\_دو مستشفى الجليّة للأطفال، حيث أمضوا وقتًا ممتعًا مع الأطفال ووزعوا عليهم هدايا العيد.

## تراث الإمارات وثقافتها #نعم\_الإمارات

تفيض مشاعرنا بالفخر والاعتزاز ونحن نحتفي بتراث الإمارات وثقافتها من خلال تنظيم فعاليات ذات أهمية وطنية. ومن بين الحملات الرئيسية التي أطلقناها بهذه المناسبة تقديم دعوة رسمية لمجموعة من الأشخاص من مختلف أنحاء الإمارات للحديث عن حياتهم في الإمارات والنعم التي يعيشون في ظلها احتفالاً باليوم الوطني.

ومن خلال التركيز على الركائز الأربعة وهي السعادة والانسجام والأمن والفرص، نجحت حملتنا بالتأكيد على النعم الذي يحظى بها المقيمون على أرض الفرص اللامحدودة.

كما عقدنا قبل الذكرى السنوية السابعة والأربعين لليوم الوطني جلسة ملهمة لموظفينا استمعوا خلالها إلى قصص سردها سعادة محمد عبدالله عبد الجليل الفهيم، الرئيس الحالي لمجموعة الفهيم، والتي تضمنت حكايات عن حياته وخبراته المهنية، والعلاقة التي جمعتة مع الشيخ زايد، كما شارك تطلعاته ونصائحه لجيل

الشباب من الإماراتيين.

على صعيد آخر، وقعنا شراكة مع مؤسسة الإمارات حيث قام متطوعون لديهم بتوزيع 5000 علم إماراتي احتفالاً بيوم العلم. وقد وزعت هذه الأعلام على عملائنا، وفي المدارس والمنازل والشركات.

واختتمنا العام بتحقيق رقم قياسي جديد في سجل غينيس، حيث صممنا أكبر فسيفساء في العالم بالشراكة مع جامعة الشارقة، والتي كانت عبارة عن شعار ضخم لعام زايد صنع بواسطة 50000 ظرف تظهر عليها العلامة التجارية لشركة به، واحتوى كل ظرف على بطاقات لإعادة التعبئة. وسيتم توزيع هذه البطاقات مجاناً على إسكانات العمال في إطار مبادرات المسؤولية الاجتماعية التي نقوم بتنفيذها بشكل منتظم.

## توطين الوظائف

نعتز بالدور الذي نؤديه في منح الفرص للإماراتيين ومساعدتهم على تطوير مسيرتهم المهنية. وفي هذا الإطار، أطلقنا برنامج مسار لتنمية وتطوير الخريجين الجدد الذي تضمن هذا العام 25 إماراتياً، كمبادرة لدعم الشباب الإماراتي على بدء مسيرتهم المهنية في إحدى الشركات الكبرى في الدولة.

وخلال العام، أطلقنا كذلك برنامج توظيف بدوام جزئي للمواطنين الإماراتيين، وواصلنا شراكتنا مع عدد من الجامعات المحلية لتوفير فرص التدريب العملي والتدريب الصيفي. كما أبرمنا شراكة مع شركة "كي بي ام جي" العالمية لإطلاق برنامج انتداب الموظفين بهدف تعزيز مهارات اثنين من موظفينا الإماراتيين في فريق الشؤون المالية.

لقد أثمرت هذه المبادرات وغيرها عن حصولنا على "جائزة الإمارات للتوطين 2018" التي تمنحها وزارة الموارد البشرية والتوطين عن فئة "شركات التقنية المتقدمة". في الوقت الراهن، يمثل الإماراتيون 34% من إجمالي موظفينا، و40% من أعضاء الإدارة العليا (منصب نائب الرئيس وما فوق).

ويستمر تشغيل مركز خدمة العملاء الإماراتي الذي افتتحناه عام 2011 في إمارة الفجيرة من قبل مواطنين إماراتيين لخدمة مواطنين إماراتيين (89% من القوة العاملة في المركز هي من الإناث).

يحق لكافة موظفينا الإماراتيين والخليجيين الاستفادة من نظام المعاشات التقاعدية. ويترتب على هذا النظام مساهمة الموظفين المواطنين بما نسبته 5%، في حين تساهم "دوط بنسبة 15% من إجمالي الراتب الأساسي للموظف وبدل السكن وبدل الجنسية الإماراتية. وتُدفع هذه المبالغ للهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية التي تُشرف على إدارة هذا النظام.



## صحة وسلامة الموظف

تقوم الأنشطة التي تركز على الصحة والسلامة بدور محوري في مجال التواصل بين الزملاء. ولذلك، أطلقنا منصة تتيح للزملاء تعزيز الروابط فيما بينهم من خلال المشاركة في عدد من الأنشطة والفعاليات التي تركز على الصحة البدنية واللياقة.

في عام 2018، شاركنا في أكثر من 30 فعالية ومبادرة تضمنت ماراثون "ستاندرد تشارترد"، وسباق عجمان للجري، وسباق سبارتان في حتا ودورة الشبيخة هند للسيدات. وقد كان التزامنا بتعزيز اللياقة البدنية واضحًا في تحدي دبي للياقة، حيث شارك 70% من موظفينا وسجلوا تسع مليون حركة خلال الفعالية التي استمرت لثلاثين يومًا، بما مكننا من أن نحتل المركز الثاني في فئة الشركات الخاصة.

شهدت مشاركتنا في الأنشطة الصحية ارتفاعًا خلال العام، حيث ارتفع مستوى مشاركة الموظفين في مبادرات اللياقة في الاستبيان الداخلي من 4.6 عام 2017 إلى 4.66 عام 2018. وكان أثر مبادرات الصحة والسلامة التي أطلقناها واضحًا كذلك في خفض دفعات التأمين الصحي.

## تعزيز اندماج الموظفين ومشاركتهم

ركزنا هذا العام على مواصلة جهودنا الرامية إلى ترسيخ ثقافة عمل تساهم في تعزيز اندماج الموظفين ومشاركتهم وإثراء الأداء العالي والابتكار، بالإضافة إلى إتاحة الفرص الكفيلة بتمكين العاملين من النمو والتميز كل في مجاله. ومن الجدير بالذكر أن الجهود التي بذلناها طوال عام 2017 ساعدتنا في الحصول على جائزة غالوب لأفضل جهات العمل للسنة الخامسة على التوالي في 2018.

وإلى جانب الاستطلاع الذي نُجريه سنويًا لقياس مدى اندماج موظفي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بما في ذلك موظفي فيرجن موبايل الإمارات، أجرينا كذلك دراسة مرجعية لموظفينا العاملين لدى جهات خارجية (لدينا حوالي 4000 موظف يعملون في قسم خدمة العملاء ويتعاملون بصورة مباشرة مع العملاء)

وجسد الاستطلاع إحدى المؤشرات التي تم أخذها بعين الاعتبار عند تجديد أنظمة منح المكافآت والحوافز في الشركة وتحسين الأنظمة والعمليات والتركيز على التدريب؛ الأمر الذي أدى بنهاية المطاف إلى تعزيز تجربة عملائنا.

### فيما يلي أبرز الفعاليات المتعلقة بالصحة البدنية واللياقة هذا العام:

- تدريب الصحة الذهنية والإيجابية لفريق بيع التجزئة
- شاركت أكثر من 50 زميلة (أكبر فريق من القطاع الخاص) في 10 رياضات خلال دورة الشبيخة هند للسيدات
- شاركت أكثر من 150 زميلة لمدة يوم كامل في أنشطة لياقة واستجمام في يوم المرأة
- خسر 200 زميل ما يزيد مجموعه عن 1000 كيلوغرام من وزنهم في تحدي "الرابح الأكبر" لخسارة الوزن الذي تنظمه الشركة
- شارك 16 فريقًا من كل من "د" و "و" وفيرجن موبايل وإدارة في بطولة كرة القدم التي نظمتها الشركة في شهر رمضان



## التدريب والتطوير

نؤمن بأن الاستثمار في موظفينا هو خطوة أساسية لتحقيق النجاح. وفي ضوء ذلك، يخضع كل زميل إلى تقييم رسمي لقياس تطور أدائه، مع تشجيع الجميع على تعزيز مهاراتهم من خلال الفرص التدريبية العديدة التي نتيحها لهم.

من جهة أخرى، أطلقنا مشروع جامعة دو التي توفر سلسلة من برامج التدريب المؤسسي وتعمل من خلال منصات مختلفة مثل كلية الريادة وكلية خدمة العملاء، إلى جانب كلية التكنولوجيا وغيرها. أطلقنا في عام 2018 كذلك أكاديمية التسويق للمساهمة في تحسين مهارات فريق العمل وتطويرها. كما طورنا برنامج فريد من نوعه تحت عنوان "ضع نفسك في موقعهم" (Walk in their shoes) والذي يتيح للمدراء التنفيذيين وأعضاء الإدارة العليا تجربة قضاء الوقت في متاجر بيع التجزئة بصفتهم "متدربين".

إضافة إلى كل ما سبق، فإننا على ثقة بأن مذكرة التفاهم الموقعة مع جامعة مانشستر وكلية هالت الدولية للأعمال ستسهم في تحسين الدورات التدريبية المؤسسية التي نقدمها لزملائنا وتعزيز أثرها الإيجابي عليهم.

ركزنا خلال العام بشكل كبير على التعلم ونشر المعرفة المتعلقة بالمنتجات والتقنيات وذلك من خلال إعداد نماذج تستخدم عند إطلاق العروض والمنتجات التسويقية. ونظمنا كذلك تدريبات واختبارات لفرقنا العاملة في الخارج لضمان التعامل الفاعل مع أي ثغرات إن وجدت.

كما حرصنا في عام 2018 على تطوير القوى العاملة لدينا والتواصل معهم من خلال مدربين داخليين وخارجيين. تم تدريب عدد من زملائنا في قسم الموارد البشرية

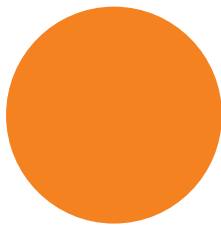
على نظام ORSC™ (تدريب التنظيم وأنظمة العلاقات) بما ساهم في تزويدهم بالمهارات اللازمة للتعامل مع المشاكل في مكان العمل بكفاءة وفعالية. وسيساعد هذا التدريب أيضًا في صياغة الإطار التدريبي لدينا في الشركة.

وبالمجمل، خضع زملاؤنا الوافدون إلى 2291 يومًا تدريبيًا، بينما خضع زملاؤنا الإماراتيون إلى 1100 يوم تدريبي. والتحق حوالي 3000 موظفًا في دوراتنا التدريبية على الإنترنت والتي يصل عددها إلى 220 دورة.

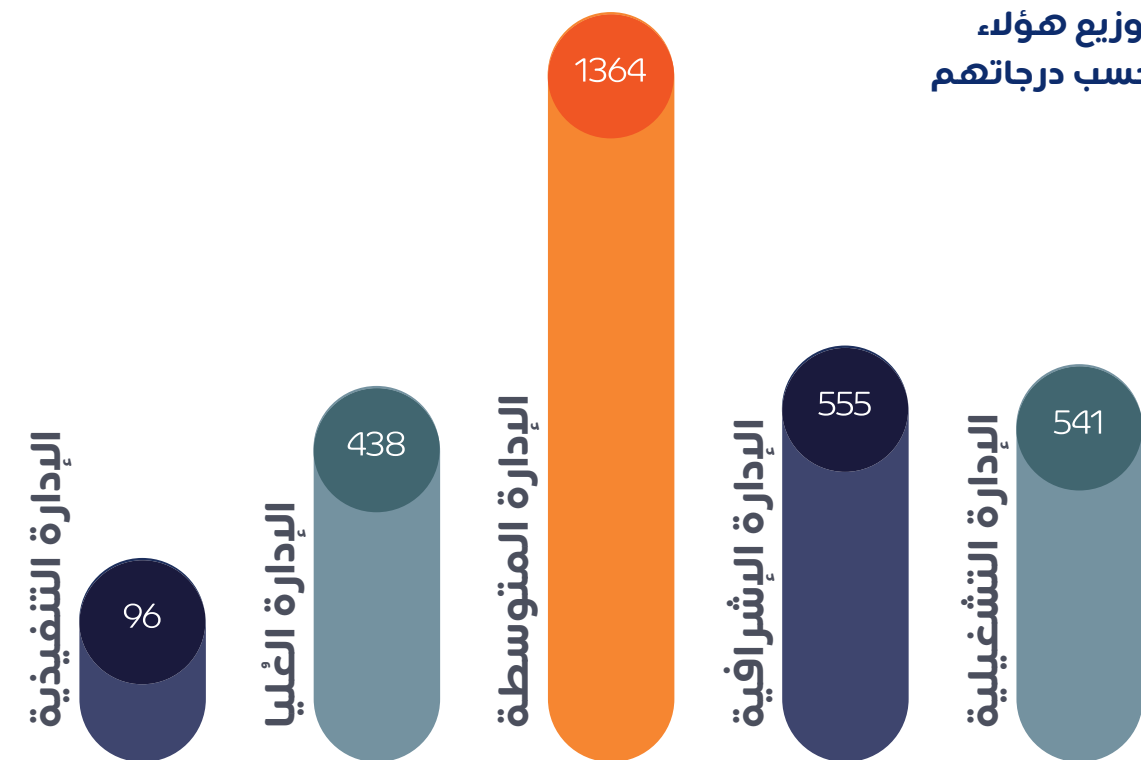
## الأنشطة والفعاليات

توفر du live منصة الموسيقى والعروض المباشرة، عددًا من التجارب الشيقة عبر مختلف أنواع الفنون ولجميع فئات الجمهور في الإمارات العربية المتحدة. وتضمنت العروض التي تم تنظيمها العام الماضي في ميدان du عرضًا لـ ديف تشابيل، أحد أشهر فناني الستاند أب كوميدي، والمغنيين (The Weekend) و (Post Malone) و (Sam Smith) وفرقة (Guns and Roses). كما نظمنا عروضًا مذهلة بالتعاون مع دبي أوبرا، بما أكد على مكانة "دو ليفا" كجهة رائدة في تنظيم العروض الترفيهية المباشرة في الإمارات.

على صعيد آخر، استمرت خدمة "ثلاثاء دو" التي تتيح للعملاء شراء تذاكرتين سينما بسعر واحدة ولقيت استحسانًا منقطع النظير كونها لا تساعدهم فقط على الادخار؛ ولكنها تتيح لهم الفرصة أيضًا لحضور عدد من العروض الأولى المتميزة والتجارب التي لا تنسى، مثل الرحلات الدولية لحضور عروض أولى في الخارج.



## فيما يلي توزيع هؤلاء المتدربين حسب درجاتهم



التنوع

تلتزم شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بتوفير فرص مهنية للإماراتيين والوافدين على حد سواء، إذ تسعى لتوفير فرص وظيفية متساوية للجميع من دون أي تمييز قائم على العمر أو الجنس أو العرق أو الدين سواء في الفرص الوظيفية أو فرص التطور المهني.

ندعم في شركتنا تحقيق التوازن بين الجنسين في القوى العاملة وتوفير فرص متساوية عبر كافة المستويات؛ إذ يساعد ذلك في إنشاء قوى عاملة تُجسد نطاقًا واسعًا ومتنوعًا من الخبرات ونقاط القوة والتصورات التي من شأنها دفع عجل الابتكار والمشاركة عبر مختلف أقسام المؤسسة.

ولتعزيز التزامنا بتمكين المرأة في مكان العمل، أطلقنا عام 2018 أول مجلس للمرأة على مستوى قطاع الاتصالات في الإمارات؛ وهي خطوة هامة ساهمت في وضعنا بموقع أفضل لتمكين موظفاتنا اللواتي يشكلن 29% من القوى العاملة لدينا، مع الأخذ بعين الاعتبار أن 40% من موظفينا الجدد هم من الإناث.

ندرك أن كل فرد يمتلك قدرات قيمة وكفاءات تساعد على إنجاز مهامه بإنتاجية عالية. وعليه، فإننا ندعم أصحاب الهمم ليتمكنوا من بناء فرص طويلة الأمد في مؤسستنا. نعمل حاليًا مع زملاء من ذوي الاحتياجات البدنية الخاصة يعملون على النحو التالي:

- يعمل أحدهم بساعات عمل مخفضة
- وفرنا لآخر معينات بصرية لمساعدته على العمل.
- يعمل اثنان بساعات عمل اعتيادية كباقي زملائهم في du

أما بالنسبة للموظفين المتزوجين، فإننا ندرك أن لديهم متطلبات مختلفة ولذلك نمُنح زميلاتنا إجازة أمومة لمدة ثلاثة أشهر (90 يومًا) تغطي فترة ما قبل الولادة وما بعدها. وعند انتهاء إجازة الأمومة وفي حالة وجود مرض متعلق بالحمل أو الولادة، يحق للموظفة أخذ إجازة غير مدفوعة لفترة أقصاها 100 يوم متتالي أو متقطع.

في واحدة من الحالات، اختارت الزميلة الاستقالة من العمل بعد عودتها بشهرين من إجازة الأمومة.

الموظفون الجدد حسب الجنس

| du  |      | إدارة |      | فيرجن |      |
|-----|------|-------|------|-------|------|
| ذكر | أنثى | ذكر   | أنثى | ذكر   | أنثى |
| 95  | 60   | 63    | 241  | 13    | 5    |

الموظفون الجدد حسب العمر

| العمر     | du  | إدارة | فيرجن |
|-----------|-----|-------|-------|
| أقل من 25 | 26  | 11    | 1     |
| 25 - 35   | 67  | 193   | 7     |
| 35 - 45   | 54  | 90    | 10    |
| 45 - 55   | 8   | 9     | 0     |
| فوق 55    | 0   | 1     | 0     |
| المجموع   | 155 | 304   | 18    |

المغادرون حسب الجنس

| du  |      | إدارة |      | فيرجن |      |
|-----|------|-------|------|-------|------|
| ذكر | أنثى | ذكر   | أنثى | ذكر   | أنثى |
| 114 | 38   | 91    | 56   | 8     | 11   |

المغادرون حسب العمر

| العمر     | du  | إدارة | فيرجن |
|-----------|-----|-------|-------|
| أقل من 25 | 1   | 6     | 0     |
| 25 - 35   | 51  | 95    | 11    |
| 35 - 45   | 74  | 45    | 5     |
| 45 - 55   | 22  | 1     | 3     |
| فوق 55    | 4   | 0     | 0     |
| المجموع   | 152 | 147   | 19    |

تنوع طاقم العمل في المؤسسات الثلاث

| du   |      |                |      | إدارة |      |                |      | فيرجن |      |                |      |
|------|------|----------------|------|-------|------|----------------|------|-------|------|----------------|------|
| دائم |      | عقد محدد المدة |      | دائم  |      | عقد محدد المدة |      | دائم  |      | عقد محدد المدة |      |
| 1620 |      | 272            |      | 859   |      | 0              |      | 61    |      | 2              |      |
| ذكر  | أنثى | ذكر            | أنثى | ذكر   | أنثى | ذكر            | أنثى | ذكر   | أنثى | ذكر            | أنثى |
| 1149 | 471  | 213            | 59   | 665   | 194  | 0              | 0    | 33    | 28   | 2              | 0    |

# العمل على نحو أخلاقي ومسؤول



## المميزات الممنوحة للموظفين

تركز المميزات الممنوحة للموظفين لدينا على إيجاد مكان عمل جاذب وشامل يساهم في تعزيز ثقة الموظفين وإيمانهم برؤيتنا. وفي ضوء ذلك، عملنا خلال العام على مراجعة وتنقيح المميزات عبر كافة المستويات والدرجات بما ينسجم مع متطلبات السوق المحلي الذي مكّننا من أن نحافظ على مكانتنا كواحد من أفضل أماكن العمل بالنسبة للموظفين.

تُسهّم مميزات الموظفين التي نقدمها في مساعدة موظفينا على تحقيق توازن إيجابي بين الحياة المهنية والحياة الشخصية، وذلك من خلال توفير أوقات عمل مرنة ومرافق داخلية مثل نادي رياضي ومسبح وعيادات، إلى جانب مزايا نقدية مثل خصومات على الاتصالات وتذاكر الطيران وبدل تعليم. علاوة على ذلك، تُطبق الشركة أنظمة مكافآت عشوائية بهدف تعزيز اندماج الموظفين وتحفيزهم.

وقمنا كذلك بتحسين خطة الحوافز طويلة الأمد التي تساعد في توجيه قيادتنا لتحقيق أهداف عالية للمؤسسة. وسيتم إطلاق هذه الخطة في 2019 ومن المتوقع أن ينتج عنها تحسينات ملموسة في كيفية تحفيز أعضاء الإدارة العليا.

تركز المميزات الممنوحة  
للموظفين لدينا على إيجاد مكان  
عمل جاذب وشامل يساهم في  
تعزيز ثقة الموظفين وإيمانهم  
برؤيتنا.

## كفاءة الطاقة في شبكتنا

كما هو الحال بالنسبة لغالبية مزودي خدمات الاتصالات، لا تزال شبكتنا بكل ما تتضمنه من محطات إرسال واستقبال ومراكز البيانات هي المستهلك الأكبر للطاقة لدينا.

ولمعالجة هذه القضية الرئيسية المرتبطة بالاستدامة، استثمرنا في عدد من التقنيات الموفرة للطاقة التي تقلل من استهلاك الطاقة، إما من خلال الشبكة الكهربائية أو من خلال مولدات الديزل. ولا يقتصر دور هذه التقنيات على خفض التكلفة فحسب، بل يقلل أيضًا من اعتمادنا على الوقود الأحفوري ويساعد في الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة.

ومنذ عام 2018، أصبح لدينا 190 موقعًا يعمل حاليًا على أنظمة الطاقة الهجينة، بينما كانت تعمل سابقًا على مولدات ديزل. وقد ساهم هذا النظام بخفض استهلاك الديزل بنسبة تصل إلى 50%.

في بداية عام 2018، كان لدينا 460 محطة بث قاعدية تعمل على المولدات (56% على مولدات ديزل و44% على مولدات هجينة). ولكن، خلال عام واحد تمكنا من ربط ما مجموعه 103 من هذه المحطات بالشبكة الرئيسية، وتم تحويل ما يزيد عن 90 محطة تعمل بالمولدات من مولدات بسعة 30 كيلو فولت أمبير إلى مولدات بسعة 12 كيلو فولت أمبير.

واليوم، أصبح لدينا ما مجموعه 350 محطة بث قاعدية تعمل على المولدات، 190 منها تعمل على مولدات هجينة (51%) والبقية (49%) تعمل على مولدات ديزل.

لقد أثمرت هذه الإجراءات عن خفض استهلاك الديزل في مولداتنا من ما يزيد عن 8.9 مليون لتر إلى 7.3 مليون لتر، أي ما يعادل ادخارات تزيد عن 18%.

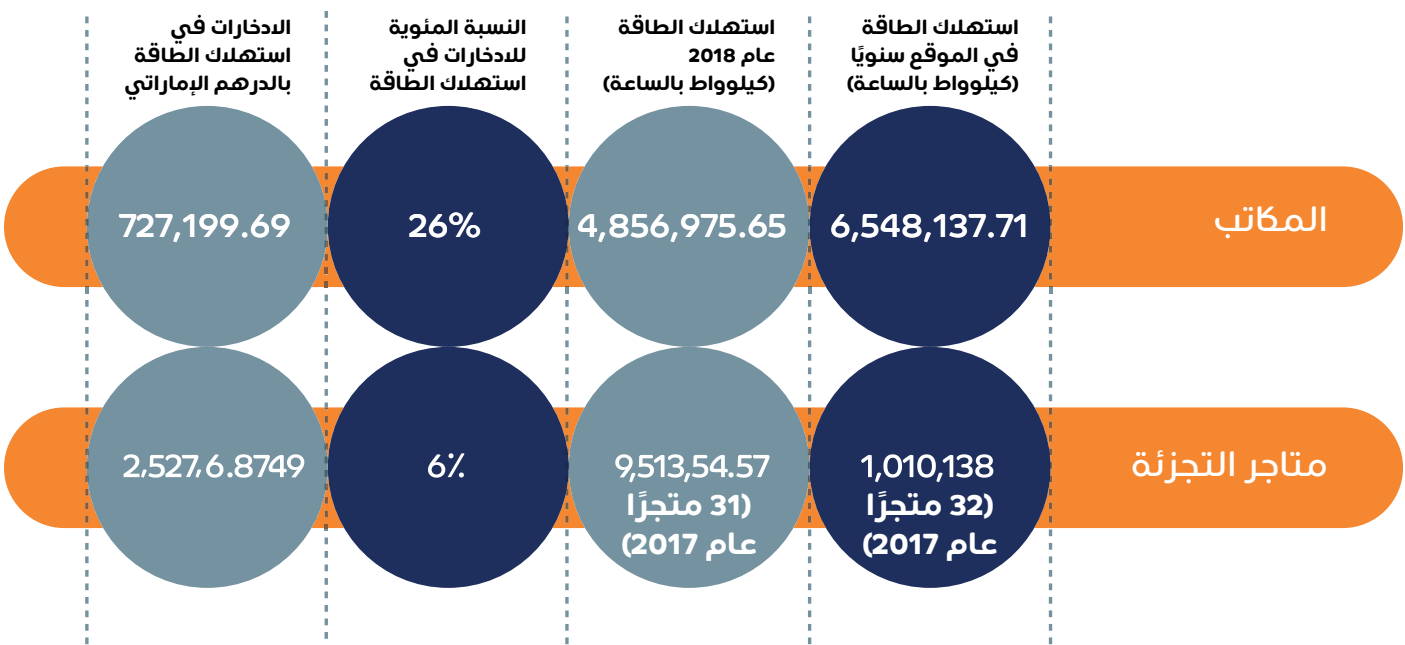
أضفنا 500 موقع جديد عام 2018 تضم أنظمة تبريد تعمل في المواسم الباردة على سحب الهواء البارد داخل الحجرات وتستخرج الهواء الساخن لتقليل فواتير الكهرباء بنسبة 15% لكل موقع (ما يعادل 5700 كيلوواط بالساعة لكل موقع سنويًا).

ولدينا كذلك 17 موقعًا يعمل بشكل كامل على ألواح شمسية، إذ تم تركيب ستة مواقع شمسية عام 2018 ضمن شبكتنا في المنطقة الغربية في أبوظبي. وستعمل هذه المواقع الست على تحقيق ادخارات إجمالية في استهلاك الديزل تصل إلى حوالي 90,000 لتر سنويًا (تقليل البصمة الكربونية بحوالي 225 طنًا).

## كفاءة الطاقة في المواقع غير التقنية

إلى جانب الطاقة التي يتم استهلاكها في البيئة التحتية لشبكتنا، ندير كذلك عددًا من المتاجر والمكاتب والمستودعات ومراكز خدمة العملاء التي تستهلك الكهرباء والديزل. وللحد من تأثيرنا البيئي في هذه المواقع، اعتمدنا مجموعة من الاستراتيجيات لخفض استهلاك الكهرباء.

ففي عام 2018، ركزت استراتيجيات توفير الطاقة في المكاتب على استبدال الإنارة بأضواء (LED) في كافة الأماكن تقريبًا؛ وهو ما أثمر عن تحقيق ادخارات فورية. حتى أننا استبدلنا الأضواء ذات القوة الكهربائية العالية في شعار باء الضخم الموجود في مكتبنا الرئيسي في برج السلام بأضواء "LED".



## انبعاثات الغازات الدفيئة

أما النطاق الثاني الذي يمثل انبعاثات الطاقة غير المباشرة من مواقع الاتصالات الثابتة والمتنقلة المتصلة بالشبكة وأيضًا المكاتب والمتاجر وغيرها من الشركات التابعة، وحتى مراكز البيانات ذات الاستهلاك الكثيف للطاقة، فقد نتج عنه ما يعادل 299,223,78 طن من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون. تعزى هذه الزيادة الطفيفة إلى توسعة الشبكة والخدمات في المنطقة، حيث أضفنا المزيد من مواقع الاتصالات المتنقلة لتوفير تغطية أفضل. وقد أضفنا كذلك مراكز بيانات جديدة ومواقع نقاط اتصال إلى شبكة الخدمات الثابتة.

ضمن إطار جهودنا الرامية للحد من انبعاثات الغازات الدفيئة ودعم رؤية القيادة الإماراتية لمستقبل أكثر استدامة، فإننا ملتزمون بتطبيق منظومة متكاملة من الإجراءات التي من شأنها تعزيز كفاءة الطاقة لدينا. في عام 2018، انتجت انبعاثات النطاق الأول من مولدات الديزل وأسطول المركبات ما يعادل 35,897,73 طن من ثاني أكسيد الكربون. وهو ما يمثل زيادة بسيطة بالمقارنة مع عام 2017، الأمر الذي يعزى بشكل رئيسي إلى استبدال غاز التبريد عام 2018. وعلى الرغم من أننا حققنا ادخارات ملموسة في استهلاك الوقود، إلا أن انبعاثات الغاز ارتفعت نتيجة لزيادة الطلب على التبريد.

ومن جهة أخرى، استهلكت عملياتنا على المواقع التقنية وغير التقنية ما مجموعه 30 مليون لتر من المياه. ويتم تصريف المياه العادمة وفقًا لإجراءات شبكات الصرف الصحي من قبل مقدم الخدمة المعني، حيث يتم بعد ذلك معالجتها في محطات تقنية المياه التابعة للبلدية.

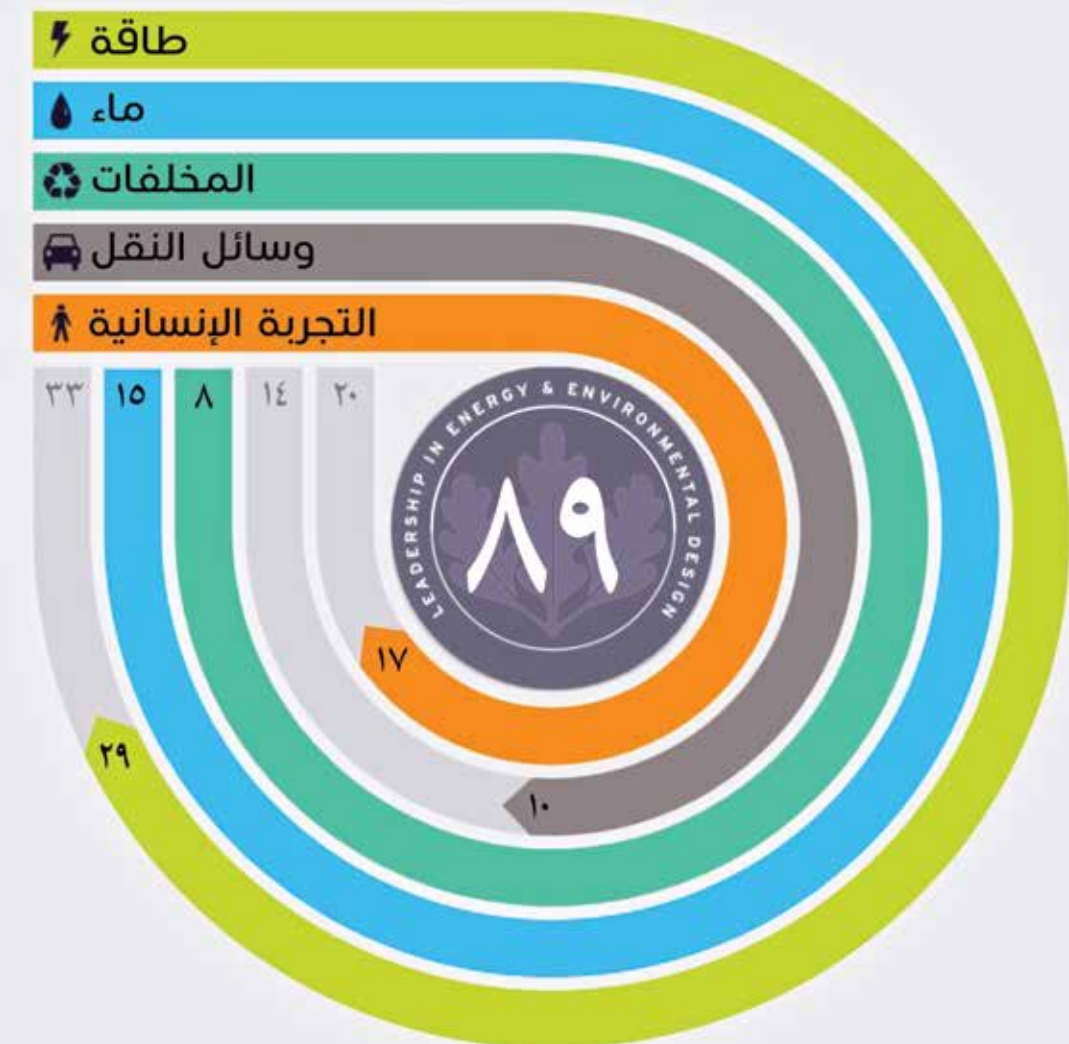
كذلك من استهلاك المشتقات البترولية في مركباتنا بنسبة 9% (أي من ما يزيد عن 200,000 لتر إلى 182,000 لتر).

أطلقنا في عام 2018 مؤشر الكفاءة البيئية الذي يركز على تحسين كفاءة الطاقة في مواقعنا التقنية الرئيسية من خلال تحديد مؤشر فعالية استخدام الطاقة. أتاح لنا ذلك إمكانية تطبيق مبادرات محددة لتوفير الطاقة بما يساهم في تحسين الاستخدام في مواقعنا المتعددة. واخترنا خلال العام اثنين من مراكز البيانات التي سعينا فيها للحد من استهلاك الطاقة بنسبة تتراوح ما بين 30% إلى 50%.

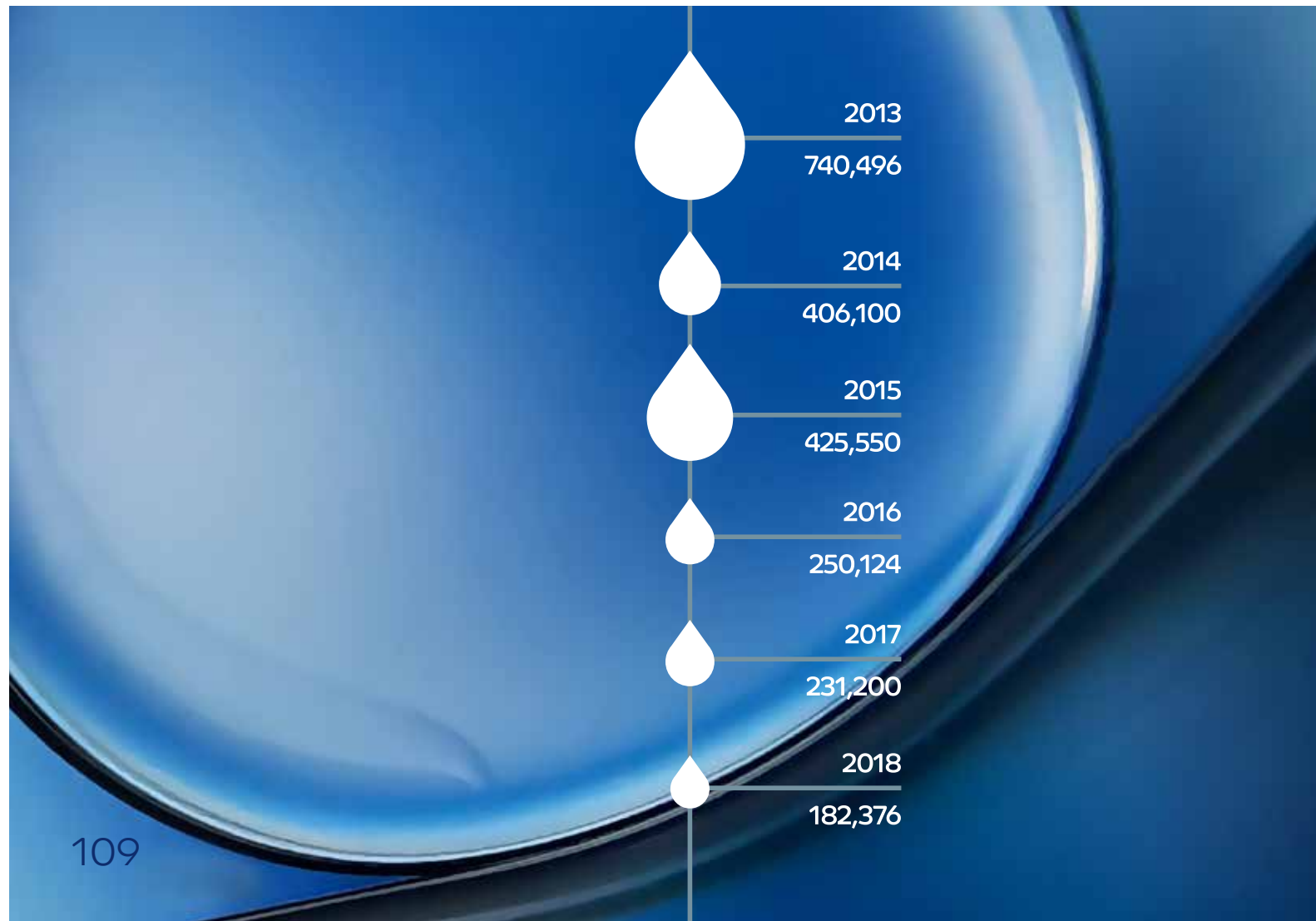
بالإضافة إلى الادخارات الواردة في الجدول أعلاه، ادخرنا حوالي 433,000 كيلوواط من الطاقة في متاجرنا الثلاثة الحاصلة على الفئة البلاتينية من أعلى تصنيف متعارف عليه عالميًا للأبنية الخضراء (LEED)، لنوفر حوالي 178,000 درهم إماراتي إلى يومنا هذا من حيث نفقات الطاقة.

وحدثنا كذلك ادخارات في استهلاك الطاقة في متاجرنا الأخرى (في دبي مول ومول الإمارات) وفي مركز بيانات الخزنة ومركز البيانات في الفجيرة، وذلك من خلال تغيير المصابيح الفلورية المدمجة (CFL) ومصابيح الهالوجين بمصابيح (LED) وقللنا

## أحدث تقييم (LEED) لمتجرنا في سيتي سنتر الفجيرة المتخصص في البيع بالتجزئة



## الانخفاض في استهلاك مشتقات البترول



## إدارة المخلفات

والطباعة؛ وهو ما أثمر عن تحقيق انخفاض متواصل في استهلاك الفواتير المطبوعة منذ عام 2015. وبالمقارنة مع عام 2017، انخفضت طباعة الفواتير عام 2018 بنسبة 21%.

بلغ إجمالي الورق التي استخدمناها في مكاتبنا 23 طن، وكان 98% من هذا الورق من مواد مُعاد تدويرها (يستخدم الورق الجديد للاتصالات الخارجية فقط).

علوة على ذلك، أدخلنا بعض التعديلات على بطاقات (SIM) وبطاقات إعادة التعبئة بحيث أصبحت أصغر حجمًا مما ساهم في تقليل كمية المواد المستهلكة.

ونواصل العمل على تنفيذ مبادرة إرسال الفواتير الإلكترونية لتقليل استهلاك الورق

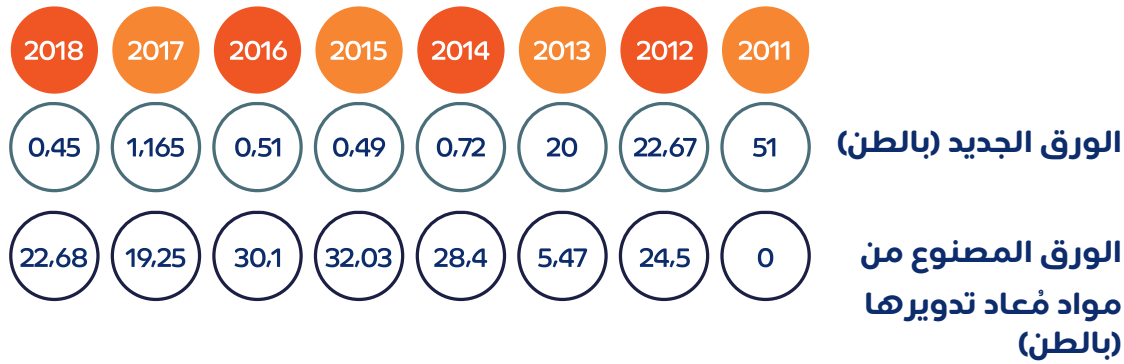
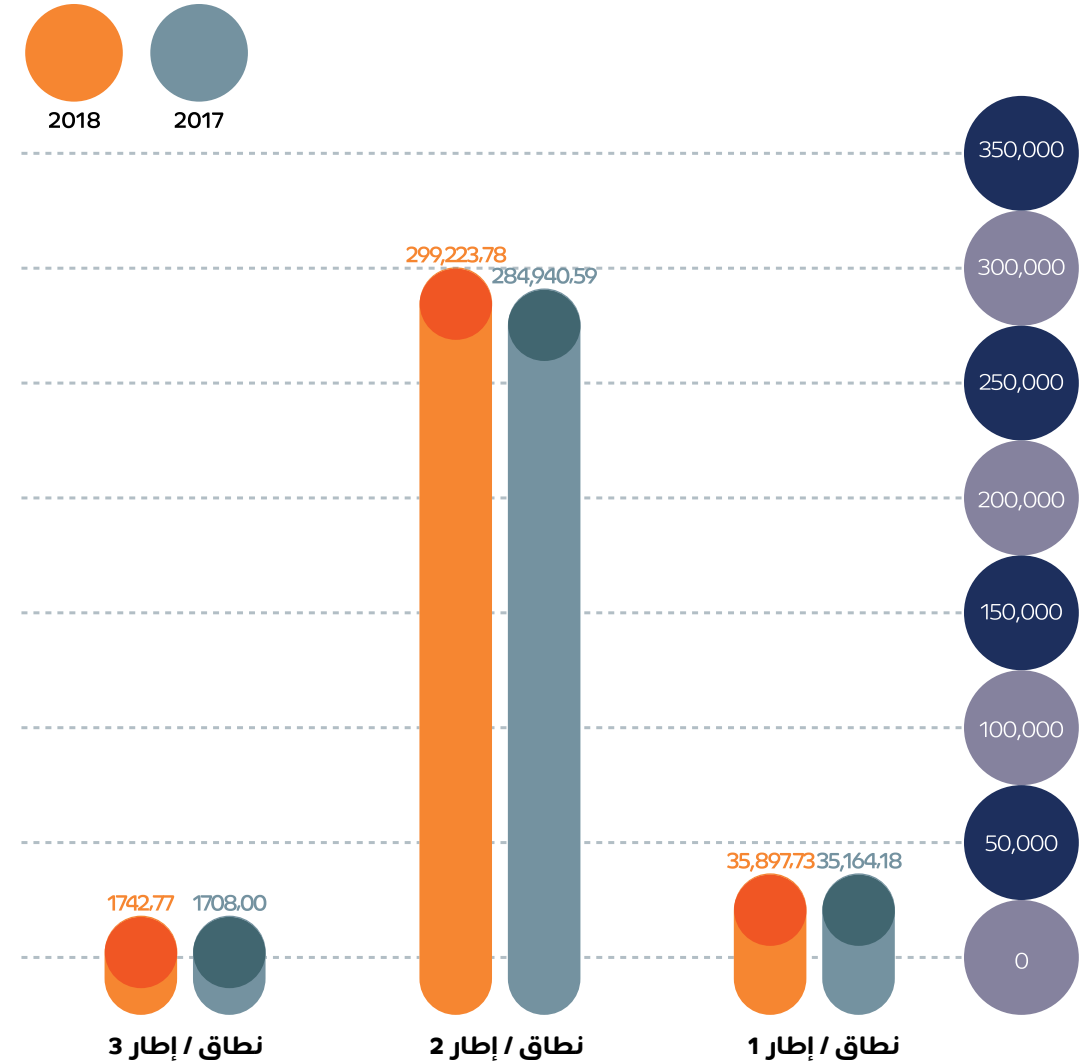
سعيًا منا نحو الحد من المخلفات عبر جميع عمليات الشركة، فقد أطلقنا مجموعة من التدابير والمبادرات على رأسها مبادرة إدارة مخلفات المواد الرئيسية التي نستهلكها (مثل الورق والبلاستيك والكرتون).

وأطلقنا خلال العام حملة توعوية حول الجهود التي نبذلها في مجال إعادة التدوير، والتي أثمرت عن زيادة بنسبة 50% في إجمالي المواد البلاستيكية التي يُعاد تدويرها. وبالمقارنة مع عام 2017، جمعنا ما يزيد عن ضعف كمية البلاستيك لإعادة تدويره.

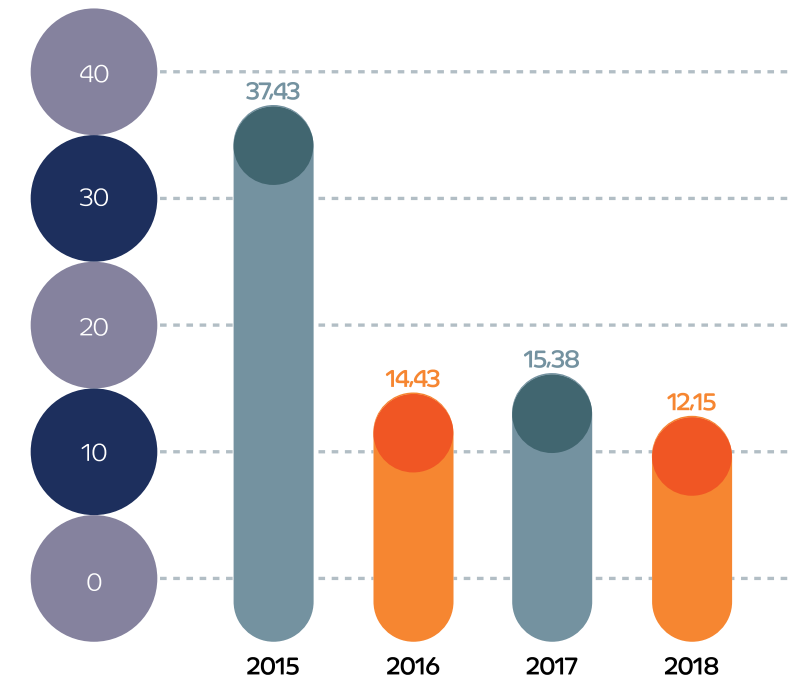
وأخيرًا، نتج عن انبعاثات النطاق الثالث الذي يتضمن مخلفات المكاتب والمواد الاستهلاكية والطاقة الكهربائية لأطراف ثلثة والمياه والسفر زيادة بسيطة بالمقارنة مع عام 2017 لتصل إلى ما يعادل 1,742.77 طن من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون. بالمجمل، تبلغ كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة لدينا 0.035 طن من ثاني أكسيد الكربون لكل عميل، وذلك بفضل التقدم الذي نحرزه والزمخ المتنامي في ممارساتنا المستدامة.

أجرينا اختبارات على 30 موقعًا تعمل على مولدات للكشف عن وجود أي مواد مستنزفة للأوزون أو ثاني أكسيد الكبريت وأكاسيد النيتروجين وغيرها من الانبعاثات الهوائية المهمة. وقد كشفت الاختبارات عن أن المقاييس في 90% من المواقع هي ضمن الحدود المعتمدة. ولم يكن هناك أي تسربات خطيرة، باستثناء تسرب بسيط من مركبتين، والذي لم يكن له أي تأثير بيئي (سواء على الأنظمة البرية أو المائية).

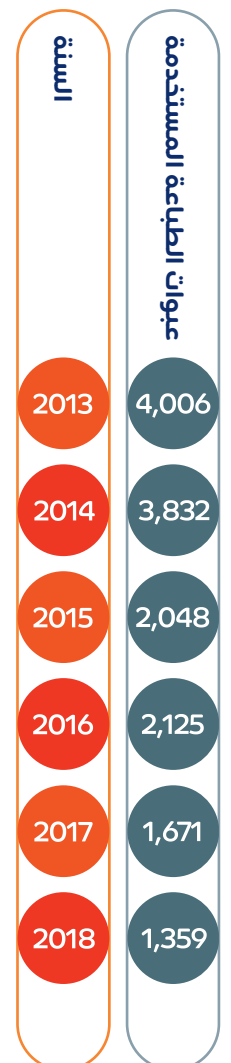
## بيانات انبعاثات الغازات الدفيئة



## الورق المستخدم للفواتير (طن)



## عبوات الطباعة المستخدمة



## الأثر البيئي لتقنية المعلومات والاتصالات

وقد كُفّلتنا الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بقياس المجال الكهربائي لأبراجنا بشكل دوري، ولم يسبق أن تخطى مستوى الانبعاثات في أي من القياسات 1.3% للحد الأقصى المسموح من قبل اللجنة الدولية للإشعاع غير المؤمن (ICNIRP).

يُمثل التأثير الصحي لمحطات البث القاعدية الخاصة بنا مدعى قلق بالنسبة لبعض المقيمين في الإمارات العربية المتحدة، وخصوصاً الأفراد الذين يعملون أو يعيشون بالقرب من أبراج الاتصالات المتنقلة. لكن نودّ أن نطمئن هؤلاء بأنه ليس هناك ما يستدعي القلق؛ إذ أن شبكتنا تتمثل بشكل كامل للأنظمة الصارمة لتوجيه الانبعاثات من قبل اللجنة للإشعاع غير المؤمن (ICNIRP).

واظبنا خلال العام على تحقيق هدفنا المتمثل في إعادة تدوير كافة المخلفات الإلكترونية التي نتجت عن عملياتنا وذلك بمساعدة جهات إعادة تدوير المخلفات المعتمدة. وقد أثمرت ممارسات إعادة تدوير المخلفات الإلكترونية المعتمدة لدينا عن توليد دخل وصل إلى حوالي 1.43 مليون درهم إماراتي.

الخطرة (من 152 طن إلى 637 طن)، ولكن تم التعامل مع هذه المخلفات سواء بإعادة التدوير أو التخلص منها بطريقة آمنة.

وبفضل سياسة التبرع بالمعدات التي اعتمدناها مؤخراً، فقد تبرّعنا بعدد من الممتلكات المستخدمة مثل معدات تقنية المعلومات وغيرها من الأجهزة والمعدات للجمعيات المسجلة، الأمر الذي ساعد في تقليل بصمة المخلفات. واندرج تحت مظلة هذه السياسة التبرّع بقطع أثاث وأجهزة حاسوب وغيرها من معدات تقنية المعلومات لمنفعة مجموعة من الجمعيات الخيرية والمنظمات المجتمعية في الإمارات العربية المتحدة.

استخدمنا عام 2018 ما مجموعه 1,359 عبوة طباعات، أي أقل بنسبة 66% بالمقارنة مع عام 2013؛ الأمر الذي يعود بشكل رئيسي إلى اتباع ممارسات فاعلة مثل الطباعة بالأبيض والأسود والحد من الطلب على الطباعة. ولا يقتصر هدفنا على الحد من استخدام عبوات الطباعة، بل أيضاً إعادة تدوير جميع العبوات المستخدمة. وقد أدت جهودنا في مبادرات الحد من استهلاك مواد الطباعة في تحقيق انخفاض واضح في أنماط الاستهلاك لعام 2018.

وفي الإطار ذاته، حرصنا على مواصلة تدابير إعادة تدوير المواد الخطرة المستخدمة في عملياتنا. فقد لاحظنا في عام 2018 زيادة ملموسة في مخلفات البطاريات (من 152 طن إلى 495 طن) وغيرها من المخلفات

## آليات التعامل مع الشكاوى

تلقينا في عام 2018 ما مجموعه 12 شكوى لموظفين، تسع منها كانت متعلقة بتقييم الأداء، بينما ارتبطت الشكاوى الأخرى بأمور شخصية. لم يتم تلقي أي شكوى تتعلق بالتحرش أو التحيز من أي نوع سواء على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو الأصل الاجتماعي.

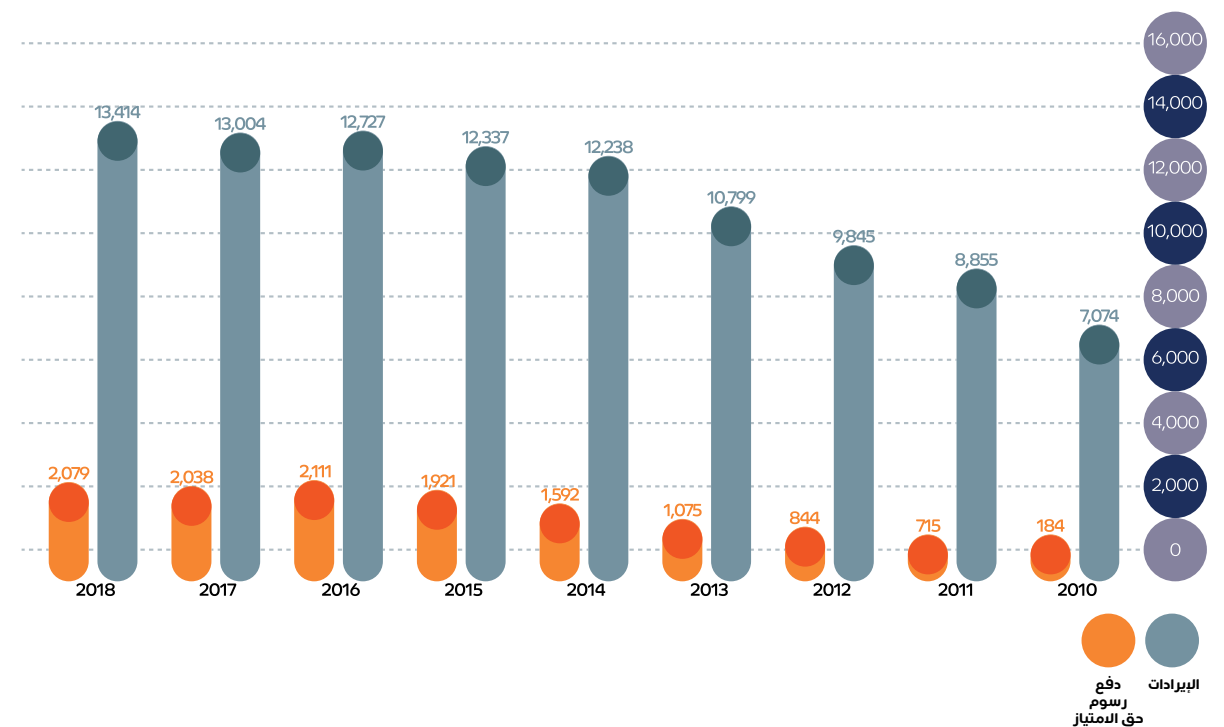
أما فيما يتعلق بآلية تقديم الشكاوى، فقد بادرنا بأتمتة هذه العملية من خلال نظام تخطيط موارد المؤسسة، حيث لا يتعين على الموظف تعبئة نموذج خطي للشكاوى وتقديمه للموارد البشرية. ويتم تحديث كافة الشكاوى تلقائيًا على قاعدة بيانات النظام مع بيان تفاصيل تتعلق

## الأداء المالي

حققنا عام 2018 إيرادات بلغت 13.41 مليار درهم إماراتي، وهي أعلى إيرادات حققتها الشركة منذ تأسيسها. ووصل صافي الأرباح بعد خصم حقوق الامتياز إلى 1.75 مليار درهم إماراتي، أي ما يعادل عائد بقيمة 0.39 درهم إماراتي لكل سهم. بدأنا منذ عام 2010 بدفع حقوق الامتياز للحكومة بموجب تعليمات رسمية من وزارة

المالية. وقد بلغت رسوم حقوق الامتياز عام 2018 حوالي 2.08 مليار درهم إماراتي. يوضح الشكل أدناه الأرقام على أساس سنوي. إلى جانب رسوم حقوق الامتياز، ووفقًا للقانون الصادر عن اللجنة العليا للإشراف على قطاع الاتصالات، ساهمنا بـ 1% من إجمالي الإيرادات لصندوق تقنية المعلومات

## المقارنة بين الإيرادات وحقوق الامتياز المدفوعة (بالمليون درهم إماراتي)



وبلغت النسبة المئوية للقيمة الاقتصادية الموزعة (7.05 مليار درهم إماراتي) على النحو التالي:

- النفقات التشغيلية - 46.80%
- رسوم حقوق الامتياز - 29.48%
- أجور الموظفين - 20.44%
- الرسوم المدفوعة للحكومة - 3.08%
- الاستثمارات/المساهمات المجتمعية - 0.20%

تشتمل البيانات المالية الموحدة للشركة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2018 على الشركة - شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع، والشركات التابعة التي تملكها بالكامل وهي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة للاستثمارات القابضة المحدودة، وتيلكو أوبريشن منطقة حرة ذ.م.م، وشركة مشروع منصة دبي الذكية ذ.م.م. ويتم تدقيق بياناتنا المالية الموحدة من قبل شركة (PwC) ويمكن الاطلاع على النتائج المالية الصادرة على موقعنا الإلكتروني.

فيما يلي الشركات التابعة المدرجة في البيانات المالية الموحدة أو الوثائق المماثلة:

### توزيع المساهمين:

- ملكية غير مباشرة بنسبة 39.5% للحكومة الإماراتية من خلال ملكيتها لجهاز الإمارات للاستثمار
- ملكية غير مباشرة بنسبة 19.75% لحكومة أبوظبي من خلال ملكيتها لشركة مبادلة للاستثمار
- ملكية غير مباشرة بنسبة 19.5% لدبي القابضة من خلال ملكيتها لشركة الإمارات الدولية للاستثمار ذ.م.م
- تعود ملكية الأسهم المتبقية إلى مساهمين عامين يضمون أشخاص إماراتيين وغير إماراتيين وشركات مؤسسة في الإمارات



المعاملات المهنية المسؤولة

يشكل موردونا جزءًا لا يتجزأ من سلسلة القيمة ويساعدوننا في تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة لعملائنا. وفي ضوء ذلك، لا نراعي عند اختيار سلسلة موردينا التكلفة والجودة فقط؛ بل أيضًا القيم الاجتماعية وجوانب الصحة والسلامة والبيئة.

وتضمن سياسة الإمداد لدينا أن تتسم جميع التعاملات مع الموردين بالعدل والتنافسية دون أي تضارب في المصالح. وتكتمل سياسة الإمداد بسياسة الشراء المستدام بيئيًا والذي يلزم موردينا الحاليين والمحتملين بتلبية متطلبات الصحة والسلامة والبيئة التي تغطي سلسلة واسعة من الجوانب البيئية والاجتماعية على حد سواء. في عام 2018، نجح 100% من موردينا بالامتثال لمعايير فحص الصحة والسلامة والبيئة عند التسجيل.

وخلال العام، استفاد قسم المشتريات لدينا من الذكاء الاصطناعي لأتمتة العمليات المتكررة وتحسينها (مثل إصدار أوامر الشراء الشاملة) الأمر الذي أدى إلى تعزيز الكفاءات بصورة ملموسة في المؤسسة. وقمنا كذلك بتحسين الطريقة المتبعة لمعالجة البيع والتخلص الآمن من المواد الخطرة (مثل البطاريات)، ومخلفات المعدات التي يتم إيصالها إلى مكان إقامة العميل (مثل صناديق أجهزة التلفاز)، وغيرها من مخلفات البنية التحتية للشبكة التي تم شطبها.

بلغ عدد الموردين في عام 2018 ما مجموعه 700 مورد نشط واشترينا منهم منتجات وخدمات بقيمة 4.6 مليار درهم إماراتي، وكان 80% من هؤلاء موردين محليين (أي شركات تقع مقراتها الرئيسية في الإمارات) وعملنا كذلك مع 13 شركة

إماراتية صغيرة ومتوسطة خلال العام واشترينا منها سلع وخدمات بقيمة 18.56 مليون درهم إماراتي.

أجرينا عام 2018 تقييمًا لموردينا لضمان امتثالهم لمتطلبات الصحة والسلامة والبيئة إلى جانب توفير الخدمات اللازمة لنا. وقد تم تقييم ما مجموعه خمسة موردين (يوفرون خدمات أساسية لنا)، حيث كان متوسط درجات الامتثال لمتطلبات الصحة والسلامة والبيئة أعلى من 60%. وخضع عدد من الشركات إلى فحص متابعة حيث حققوا مستوى امتثال أعلى يزيد عن 80%. ولم نشهد أي تأثيرات سلبية على البيئة أو العمالة ضمن سلسلة التوريد التابعة لنا.

الأداء المتوازن

كان لأدائنا المتوازن على مر السنين دور كبير في تحفيز الموظفين والإداريين على التفكير بطريقة استراتيجية وربط الإنتاجية والربحية باستراتيجية الشركة. وقد ضمن ذلك أن نعمل نحو تحسين كافة مجالات الأعمال للمساهمة في تحقيق النجاح العام للشركة. هناك مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) التي ترصد الأداء في كل مجال من مجالات العمل وتوزع عبر وحدات الأعمال ذات الصلة.

تركز استراتيجيتنا على الوفاء بالتزامنا نحو تحقيق النمو المستدام وإيجاد القيمة لمساهميننا من خلال خدمة عملائنا والسعي لتحقيق رضاهم من جهة وإثراء موظفينا والارتقاء بقدراتهم من جهة أخرى. وقد شهد عام 2018 استمرار مسيرة التحول لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، وذلك من خلال تعزيز مقومات التنافسية عبر ثلاث ركائز استراتيجية رئيسية هي:

1. الأعمال الرئيسية المرتكزة على القيمة والكفاءة وذات التحول الفاعل.
2. تنويع مصادر الإيرادات من خلال تطوير منتجات وخدمات مبتكرة جديدة ضمن إطار أعمالنا الرئيسية وخارجه.
3. التميز من خلال منح العملاء تجربة رقمية محسنة. وبالمضي نحو عام 2019 وما يليه، تهدف الأولويات الاستراتيجية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة إلى التركيز على حماية “الأعمال الأساسية” وتحسينها، مع السعي إلى تحقيق النمو في مجالات جديدة ذات صلة بعيدًا عن الأساسيات.

الأولويات الاستراتيجية لعام 2018

| الأعمال الرئيسية<br>(الحماية<br>والتحسين)                                            | الأعمال المجاورة<br>(النمو)                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| التففيذ الذي يركز على البيانات<br>زيادة مساهمة البيانات في العائدات                  | مجالات العمل ذات الصلة بين الشركات<br>توفير بنية تحتية وخدمات تقنية معلومات<br>واتصالات متقدمة ومتكاملة                                                     |
| التحول في الفعالية والكفاءة<br>التحكم بالإنفاق والتحول إلى<br>الرقمنة                |                                                                                                                                                             |
| الوصول الثابت<br>تطوير الوجود الوطني الثابت<br>وتقديم خدمات متكاملة                  | أولويات اختيارية متعلقة بالتعاملات بين الشركات<br>والعملاء من جهة، وبين الشركات فيما بينها<br>والعملاء من جهة أخرى<br>تمكين الحياة الرقمية لعملائنا الأفراد |
| المزيد من أجل المزيد<br>استحداث خدمات جديدة للمحافظة<br>على العملاء وزيادة الإيرادات |                                                                                                                                                             |

## الصحة والسلامة

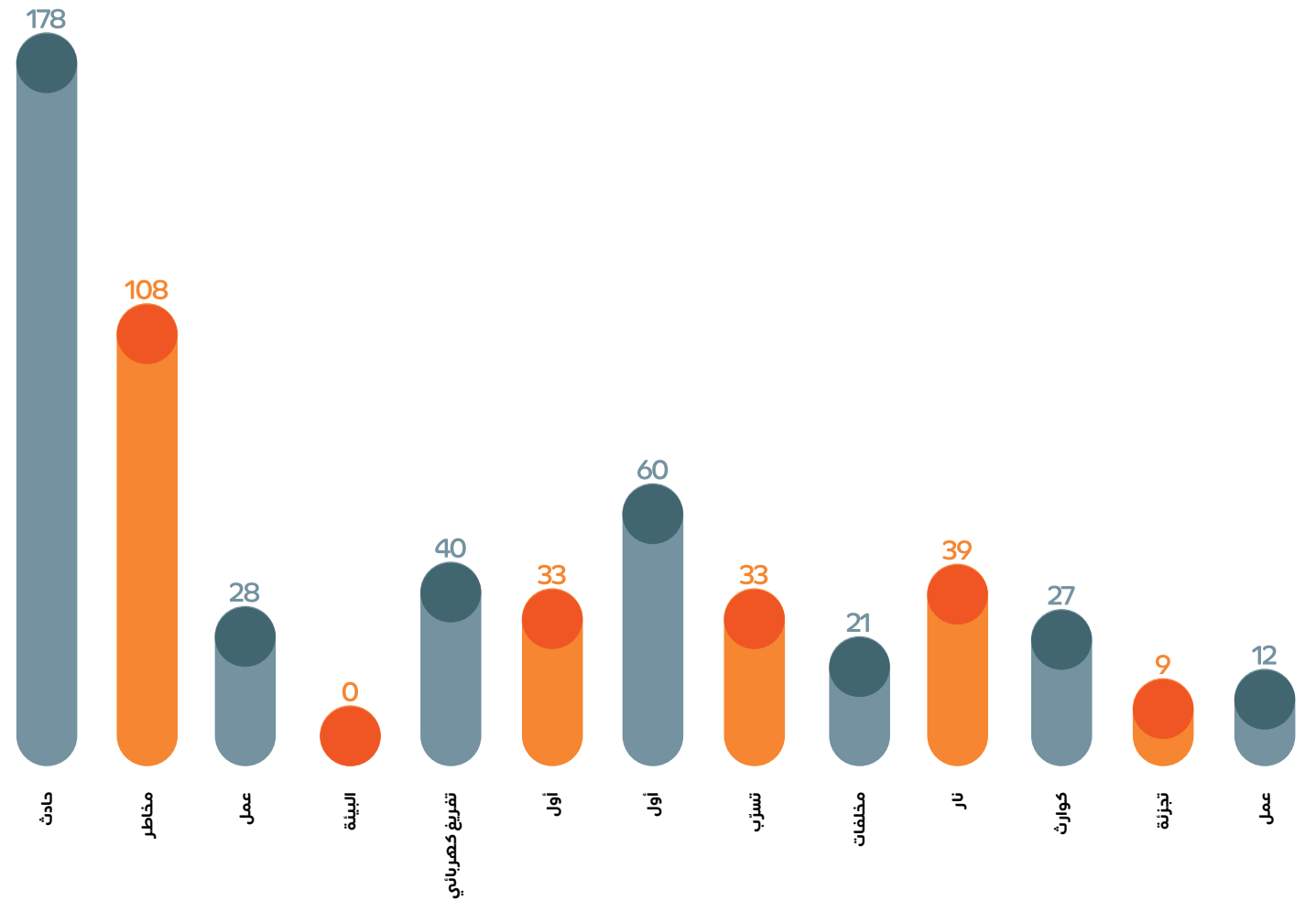
نسعى دائماً إلى اتخاذ إجراءات ملموسة لتعزيز الصحة والسلامة في مكان العمل وفي المجتمع عمومًا، ونبذل جهودًا حثيثة لضمان بيئة عمل آمنة لكافة موظفينا.

وفي ضوء ذلك، تمثل تدريبات الصحة والسلامة والبيئة جانبًا أساسيًا لتحسين ممارستنا المتبعة في هذا المجال. وقد خضع لهذه التدريبات أكثر من 593 مشارك، تضمنوا عدد من موظفينا إلى جانب طواقم العمل الخارجية التي تعمل على مواقع تابعة لنا.

### توزيع تدريبات الصحة والسلامة والبيئة

لا تزال الجاهزية لحالات الطوارئ والاستجابة لها على رأس أولويات الشركة فيما يتعلق بممارسات السلامة والصحة المعتمدة لدينا. ونعمل على تحقيق ذلك بشكل رئيسي من خلال المواظبة على عقد الدورات التدريبية وجلسات تعزيز الوعي. وخلال العام، تم تدريب 337 موظف في مجال الاستجابة لحالات الطوارئ والجاهزية، بما في ذلك الإسعافات الأولية والتعامل مع الحرائق والتعافي من الكوارث والإجراءات العامة للتعامل مع حالات الطوارئ.

## تدريب الصحة والسلامة والبيئة



وبغية منح المشاركين تجربة عملية فاعلة، يتم دعم هذه التدريبات بمجموعة من تدريبات الطوارئ الوهمية المصممة خصيصًا لتعزيز مشاركة طواقم العمل وجاهزيتها. وقد تم تنفيذ هذه التدريبات الوهمية في جميع مكاتب الشركة ومستودعاتها والمواقع العاملة بالتقنيات. وقد ارتأينا هذا العام توسيع نطاق مبادرة الجاهزية لحالات الطوارئ والاستجابة لها لتشمل أبراج الاتصالات المتنقلة وذلك لضمان تثقيف عمالنا بالإجراءات التي يجب عليهم إتباعها في حال وقوع حالات طارئة.

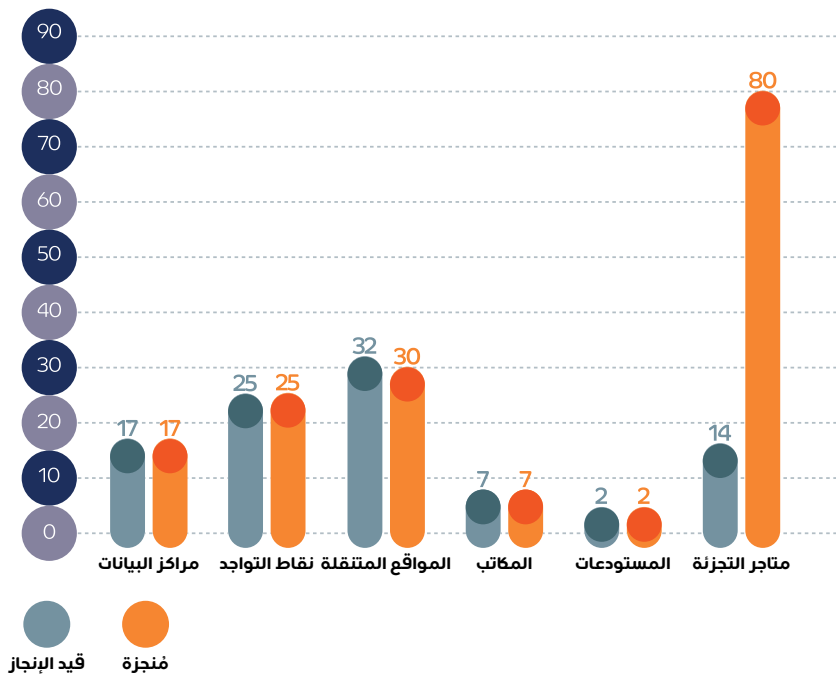
تعرضنا خلال العام إلى بعض الحوادث المتعلقة بالصحة والسلامة، لا سيما الحوادث الطبية (45). وقد تم التعامل مع هذه الحالات بشكل فوري من قبل عيادتنا الداخلية. كما تعرضنا إلى حادثتي حريق وحدتتين تتعلقان بالبيئة، وتم التعامل معها والإبلاغ عنها بكفاءة عالية.

عند توقيع اتفاقيات عمل مع المتعاقدين،

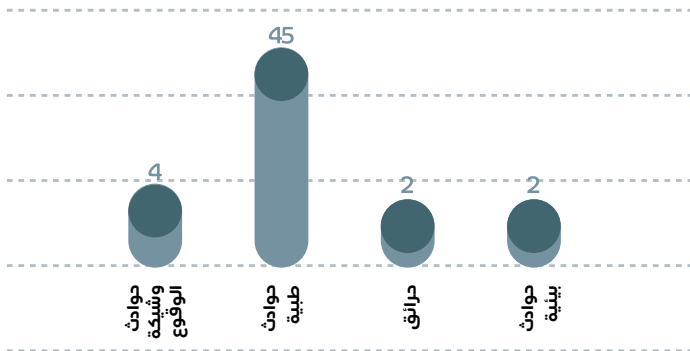
نحرص على تضمين بنود متعلقة بتعليمات الصحة والسلامة. وفي هذا الشأن، نمنح الأولوية لإجراءات التفتيش الميدانية التي تهدف إلى الكشف المبكر عن وجود أي مخاطر تتعلق بالصحة والسلامة والبيئة والتي قد تؤثر على موظفينا وزوار الموقع والأهم البيئة الخارجية.

وقد أثبتت هذه الممارسات فعاليتها البالغة وساعدتنا في ضبط المخاطر والتعامل معها بمجرد تحديدها والإبلاغ

## عمليات التفتيش الميدانية 2018



## الحوادث يناير - ديسمبر 2018



جائزة "أفضل مبادرة للصحة والسلامة" خلال العام ضمن جوائز ضمان للصحة المؤسسية 2018 عن فئة جودة الهواء الداخلي.

وقد جسدت الصحة والسلامة كذلك الموضوع الرئيسي لورشة العمل المجتمعية التي نظمناها لشركاء المجتمع والمنظمات غير الربحية في الإمارات، بالإضافة إلى ورشة عمل الأطفال التي نظمناها في مكاتبنا.

عنها. في عام 2018، أجرينا مجموعة من عمليات التفتيش الميدانية عبر مراكز البيانات ومواقع الاتصالات المتنقلة ومتاجر التجزئة وغيرها.

نواصل التزامنا بالمحافظة على هواء نقى داخل المكاتب كمؤشر خاص للسلامة في مكان العمل. وبفضل منهجيات المراقبة المتواصلة واستراتيجية الصحة والسلامة والبيئة التي نعمل بموجبها، حصلنا على

## أخلاقيات العمل

إدراكاً لأهمية ترسيخ أخلاقيات العمل، فإننا نعمل على تطبيق منظومة متكاملة من مبادئ الحوكمة والقيم والضوابط التي تحكم عمليات الشركة. يساعدنا ذلك على التصدي للمخاطر المتعلقة بالفساد، ويضمن امتثالنا لسياسة عدم التهاون مع الاحتيال والتصرفات اللاأخلاقية.

يتعين على كافة العاملين لدينا قراءة مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات والموافقة عليها. ولتسهيل هذه المهمة على الموظفين، يتم تكريس فريق متخصص من شركاء الأعمال في مجال الموارد البشرية لتقديم التوجيهات والنصائح فيما يتعلق بالسلوكيات الأخلاقية.

وقد قمنا مؤخراً بصياغة سياسة للاستجابة لحالات الاحتيال تتضمن بيانات واضحة بشأن عدم التعاون مع مثل هذه الحالات. وقد طورنا كذلك آلية السياسة الخاصة

بالإبلاغ عن المخالفات والتي تنطبق على الموظفين والموردين. وتتضمن قنوات الإبلاغ إرسال بريد إلكتروني إلى (wb@duconcerns.ae)، وموقع إلكتروني مستقل (duconcerns.ae)، وخط اتصال مباشر (800 803 7283). تسهم هذه الآلية في تمكين موظفينا وموردنا من مشاركة أي مخاوف تتعلق بالشركة والعمليات بسرية تامة ودون الكشف عن هويتهم.

يمكن الاطلاع على مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات التنظيمية الخاصة بنا، بالإضافة إلى سياساتنا الداخلية والخارجية لطلب المشورة بشأن السلوك الأخلاقي، والإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالسلوك غير القانوني على موقعنا الإلكتروني.

## أمن البيانات وخصوصيتها

نحن نولي أهمية قصوى لأمن بيانات العملاء وخصوصيتهم، ونحرص على أن يكون هذا النهج ضمن الكفاءات الرئيسية التي تتمتع بها في مؤسستنا. إلى ذلك، فقد قمنا بتكريس وظيفة مخصصة لإدارة خصوصية البيانات وحمايتها ضمن قسم إدارة المخاطر وأمن التقنيات، بالإضافة إلى الضوابط الأمنية المحسنة التي نستثمر فيها منذ ما يزيد عن 10 سنوات.

علوة على ذلك، فقد طورنا أطر ومعايير شاملة لإدارة أمن البيانات وخصوصيتها، بحيث تعتمد على اللوائح والأنظمة الوطنية والعالمية، ومعايير وتوجيهات الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس "إيزو"، بالإضافة إلى المعهد الوطني للمعايير والتقنية، ومعايير توافقية أمن معلومات بطاقات الدفع وغيرها. كما طورنا نموذجاً لتصنيف البيانات وتحليلها ومعالجتها عبر مختلف أقسام المؤسسة.

وقد انتهينا من تطوير هذا النموذج الخاص بشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة والذي يهدف إلى تصنيف البيانات وتحليلها ومعالجتها لكي يتم تطبيقه في مختلف أقسام المؤسسة.

وأجرينا خلال العام تدريبات على مستوى المؤسسة لتعزيز الوعي الداخلي حول أهمية بيانات العميل ومتطلبات الخصوصية. وقد رافق ذلك تنفيذ ناجح لمبادرات "تصنيف البيانات وتأمينها" التي يستعين بها موظفينا لتصنيف البيانات وفقاً لنوع الفئة التي تنتمي إليها.

يندرج تحت مظلة المعايير المعمول بها فيما يتعلق بأمن البيانات وخصوصيتها مجموعة من التوجيهات والدعم الإداري للمساهمة في ضمان أمن وخصوصية المعلومات الشخصية وتمكين إنشاء المعلومات الشخصية وتخزينها واستخدامها ومشاركتها وحفظها وحذفها وفقاً للقوانين السارية

والتنظيمات والالتزامات التعاقدية. أطلقنا عام 2018 خدمة إدارة التهديدات المؤددة عبر التكنولوجيا السحابية، وهي عبارة عن خدمة من الجيل القادم مختصة بالأمن الإلكتروني ومُصممة لحماية شبكة الاتصال الرئيسية للمؤسسة بحيث لا يتمكن أحد من اختراقها. تدعم هذه الخدمة عملنا من خلال تنفيذ عمليات المراقبة والإدارة على مدى 24 ساعة طوال أيام الأسبوع لتوفير حماية مخصصة وموثوقة.

كما قمنا بطرح خدمات إدارة المخاطر والامتثال ضمن حزمة خدمات السحابة الإلكترونية المدارة ومركز البيانات بما يتيح للشركات الكبرى، وخصوصاً المؤسسات الحكومية والمالية في الإمارات، إمكانية تسخير تقنيات المعلومات والاتصالات وحماية الحوسبة السحابية لمواجهة المتطلبات التنظيمية ومتطلبات الامتثال المعقدة.



## التسويق المسؤول

ومن هذا المنطلق، نحرص على منح عملائنا حرية الاختيار بين استلام الرسائل من الشركة أو حجبها، كما أننا لا نشارك في بيع أي منتجات أو خدمات محظورة أو متنازع عليها. وخلال العام، لم نشهد أي حالات لعدم امتثال للتنظيمات والقواعد الطوعية المتعلقة بحملات التسويق لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

انسجامًا مع قيمنا أولاً ومع متطلبات القطاع ثانيًا، فإننا نؤمن بضرورة الالتزام بمنهج مسؤول وصادق وودود في حملات التسويق والتواصل، حيث يساهم ذلك في ترسيخ الثقة والولاء بين العملاء.

## إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

بغية ضمان تقديم منتجات وخدمات تلتزم بالمستويات المتعارف عليها أثناء فترات عدم الاستقرار؛ اعتمدنا نظام معياري للإدارة المستدامة للأعمال. يتيح لنا هذا النظام إمكانية تعزيز المستوى اللازم من المرونة لحماية موظفينا وعملياتنا ومراقبتنا وتقنياتنا، بالإضافة إلى عملائنا وموردنا وشركائنا والجهات التنظيمية والمتعاقدة.

وتساهم كل من خطط استمرارية الأعمال وخطط التعافي من الكوارث وخطط إدارة الأزمات وعمليات المحاكاة في تعزيز نظام إدارة استمرارية الأعمال. ويُشرف على

إدارة هذا النظام فريق الإدارة المستدامة للأعمال وإدارة الأزمات ضمن قسم إدارة المخاطر وأمن التقنيات. وعلى الصعيد الوطني، نمثل للالتزامات الأمنية المحددة من قبل الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عبر خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات، والهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث، وشركة اتصالات، المزود الثاني في الدولة لخدمات الاتصالات.

شاركنا عام 2018 في عمليات المحاكاة الميدانية التي نظمتها الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تحت اسم "صدى البرق 6"، حيث عكسنا قدرات موظفينا الإماراتيين على إنشاء بنية تحتية متكاملة

وتوفير شبكة اتصالات متنقلة وثابتة. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بالتنسيق مع الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بالمشاركة في عملية محاكاة أخرى تم تنظيمها من قبل الوكالات الاتحادية. وصممت عملية المحاكاة لاختبار مرونة قطاع الاتصالات وقدرته على الصمود في حال وقوع كارثة وطنية. وقد حققنا نتيجة كاملة، لنؤكد مرة أخرى على قدرتنا وكفاءتنا للتخفيف من تأثيرات أي حوادث طارئة قد تؤثر على أعمالنا الأساسية.



# تقرير الحوكمة

## بيان بالإجراءات التي تم اتخاذها لاستكمال حوكمة الشركة في العام 2018

” بذل المجلس جهوداً مكثفة خلال عام 2018 لتطوير عدد كبير من السياسات والإجراءات التي ركزت على تحسين عمليات الشركة وفق أطر الحوكمة الموسسية، وشملت أخلاقيات العمل في مختلف أقسام الشركة.“

### المقدمة:

واصلت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة خلال العام 2018 جهودها لتقديم نموذج للحوكمة يتسم بالشفافية والمساءلة مما يؤكد الإمتثال لقرار مجلس إدارة هيئة الأوراق المالية والسلع رقم (7/ر.م) لسنة 2016 بشأن معايير الإنضباط المؤسسي وحوكمة الشركات المساهمة العامة.

تحرص الشركة على الإلتزام بنظم الحوكمة المؤسسية والسعي لضمان التواجد في طليعة منتهجي ممارسات الحوكمة الرشيدة. وتم ذلك من خلال الرقابة المستمرة والمُحدّمة، وتعديل السياسات لدعم نموذج الأعمال بشكل عام، وتوفير المرونة المطلوبة للارتقاء بالشركة، ومواكبة الحلول التقنية والرقمية المتجددة في قطاع الاتصالات.

### تشكيل المجلس:

في العام 2018 قامت الجمعية العمومية بإعادة تشكيل مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع (“المجلس”) من خلال تعيين وإنتخاب أعضاء جدد، وبدورهم ساهموا في إثراء قرارات المجلس وتطوير استراتيجية الشركة بمنظور جديد يهدف إلى تحقيق قيمة أفضل للمساهمين وتعزيز ثقة أصحاب المصلحة والحرص على إستدامة الأعمال.

### الرقابة الداخلية:

وبناءً عليه، تم إعادة تشكيل اللجان المنبثقة من المجلس وتحديد مهامها واختصاصاتها والصلاحيات الممنوحة لها وآلية رقابة المجلس عليها وفق معايير الإنضباط المؤسسي وحوكمة الشركات المساهمة العامة. وقام المجلس بإعادة صياغة شروط و المراجعة لكل لجنة للاضطلاع في الموضوعات الرئيسية للشركة ورفع التقارير الدورية والتوصيات للمجلس لتسهيل عملية اتخاذ القرار.

### مراجعة أطر الحوكمة:

راجع المجلس واللجان المنبثقة منه الإجراءات اللازمة لضمان الإلتزام بأحكام القوانين والأنظمة والقرارات المعمول بها ومتطلبات الجهات الرقابية والسياسات والأنظمة والإجراءات الداخلية الموضوعة من قبل المجلس وتأكد من صحتها، وحدد التوجهات الاستراتيجية والأهداف الرئيسة للشركة، وتحقق من كفاءة عمل الرقابة الداخلية وتأكد من تطبيق أنظمة رقابية مناسبة لإدارة المخاطر والحد منها في الشركة. كما تمت مراجعة سياسة توزيع الأرباح بما يحقق مصالح الشركة والمساهمين.

بذل المجلس جهوداً مكثفة خلال عام 2018 لتطوير عدد كبير من السياسات والإجراءات التي ركزت على تحسين عمليات الشركة وفق أطر الحوكمة الموسسية، وشملت أخلاقيات العمل في مختلف أقسام الشركة. وقد وفرت هذه الأطر فوائد ملموسة لأعمالنا في العام 2018، مثل انسيابية العمليات والمرونة الداخلية وتهيئة الجو العام في الشركة استعداداً لأي تغيرات مستقبلية.



## نموذج الحوكمة:

في العام 2018 واصلت الشركة جهودها لتقديم نموذج للحوكمة يتواءم مع معايير الحوكمة وأفضل الممارسات الدولية. مع الحرص على الامتثال للقواعد التنظيمية والتواصل مع المساهمين وأصحاب المصالح، والتوازن مابين سرعة تحقيق الرؤية قصيرة الأمد وأولوية إنجاز الرؤية طويلة الأمد.

وتكمن فعالية حوكمة الشركة في توزيع المهام والمسؤوليات بين المساهمين والمجلس واللجان المنبثقة منه والإدارة التنفيذية وتأكيد المرجعية والمساءلة وفق جدول صلاحيات معتمد من المجلس، كما هو موضح في نموذج الحوكمة.

# 2

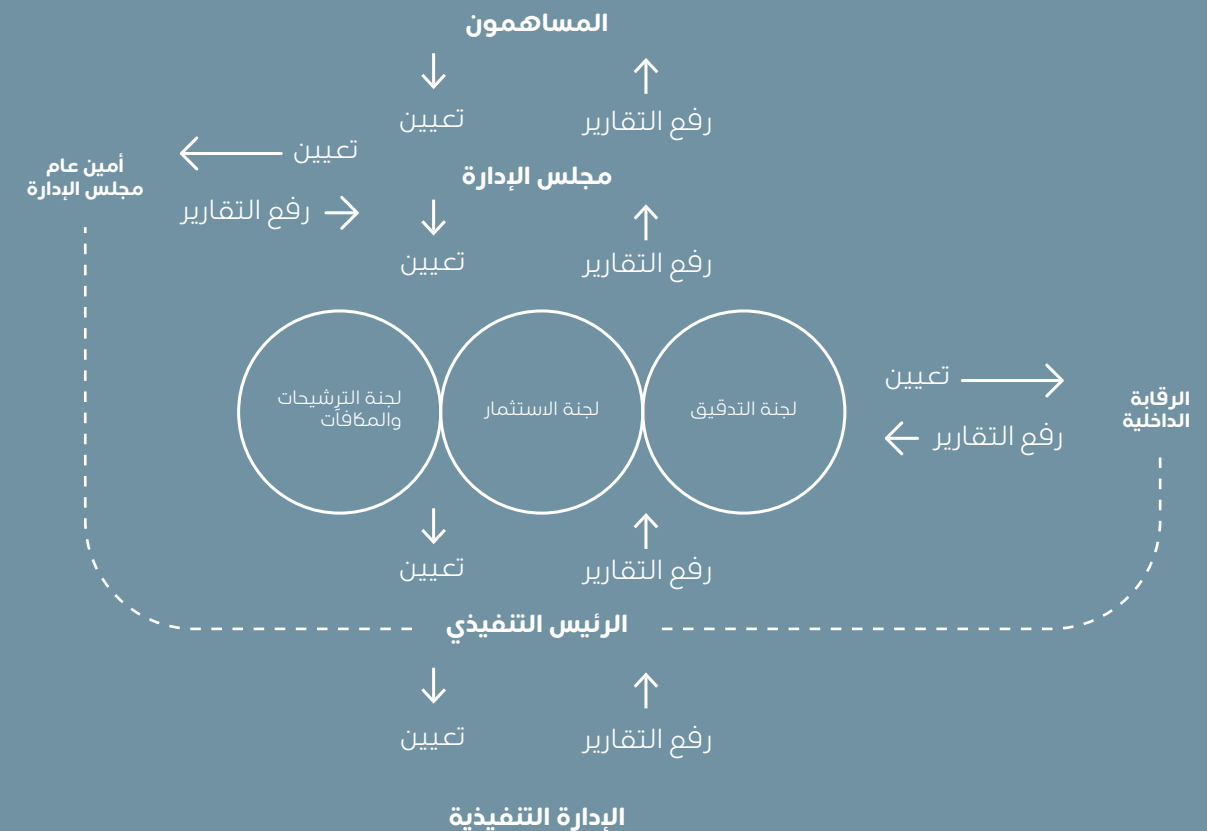
## بيان بتعاملات أعضاء المجلس وأزواجهم وأبنائهم في الأوراق المالية للشركة خلال العام 2018

حيث تم تحديد وتوضيح الأطر التي يستوجب التقيد بها مع كل تعامل بالأسهم الصادرة من قبل الشركة بالإضافة إلى بيان عواقب التقصير في حال عدم التقيد بهذه السياسة.

تطبق سياسة التعامل بالأسهم الصادرة من قبل الشركة على أعضاء المجلس والإدارة التنفيذية وكافة موظفي الشركة والشركات التابعة والشقيقة ومن في حكمهم (أطراف أخرى تربطهم عقود عمل مع الشركة أو علاقة قرابة من الدرجة الأولى مع الموظفين).

## عوامل خارجية

## عوامل داخلية



## بيان بتعاملات أعضاء المجلس بالأوراق المالية المصدرة من قبل الشركة في العام 2018:

| المنصب/ صلة القرابة            | الأسهم المملوكة كما في 31/12/2018 | إجمالي عملية البيع | إجمالي عملية الشراء |
|--------------------------------|-----------------------------------|--------------------|---------------------|
| أحمد جلفار<br>(عضو مجلس إدارة) | 467,839                           | --                 | 467,839             |

## تشكيل مجلس إدارة الشركة

### 3.1 بيان تشكيل المجلس الحالي:

ساهم أعضاء المجلس بشكل فعال وديناميكي مستخدمين خبراتهم في تشكيل مجلس إدارة متماسك وعلى كفاءة عالية لمواجهة تحديات البيئة الاقتصادية المتغيرة.

ثابر المجلس على رفع مستوى الحوكمة المؤسسية في الشركة إيماناً منه بدورها في استدامة الأعمال وتحسين الأداء على كافة الأصعدة. وتم استعراض آراء أعضاء المجلس وتشجيعهم لطرح الأفكار المبتكرة

لمواكبة التطورات التي يشهدها قطاع الاتصالات على المستوى الدولي. وتضافرت جهود المجلس لخلق قيمة مضافة للشركة وساهمت في نمو الإيرادات وحقق عائدات على المساهمين (أرباح نصف سنوية)، ومكنت الشركة من المساهمة في المسؤولية المجتمعية وخلق بصمة إيجابية داخل المجتمع الإماراتي.

وفقاً للنظام الأساسي للشركة، يحق لكل من جهاز الإمارات للاستثمار، وشركة الإمارات الدولية للاتصالات ذ.م.م، وشركة مبادلة للاستثمار مجتمعين تعيين ثمانية أعضاء في المجلس ويتم انتخاب عضوين من قبل عامة المساهمين عن طريق التصويت التراكمي في الجمعية العمومية كل ثلاث سنوات. يتشكل المجلس من أعضاء مستقلين وغير تنفيذيين، وهم كالتالي:

### محمد هادي الحسيني

رئيس مجلس الإدارة  
غير تنفيذي ومستقل

**أول تعيين في**  
22 فبراير 2018

**ممثلًا لـ**  
شركة الإمارات  
الدولية للاتصالات



تولى محمد الحسيني مهامه كرئيس مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في 28 فبراير 2018.

وهو يتمتع بخبرات متنوعة في قطاعات عدة منها الأعمال المصرفية والتمويل، والعقارات، والاستثمار والاتصالات وتجارة التجزئة. كما قدم مساهمات عديدة من خلال المبادرات والخطط الاستراتيجية والاقتصادية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

يتأخر حالياً مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، كما يشغل عضوية مجالس إدارة أخرى رائدة في الدولة وهي كالتالي:

عضوية شركات مساهمه عامة:

- رئيس مجلس إدارة - مجموعة إعمار مولز.
- عضو مجلس إدارة - بنك الإمارات دبي الوطني.
- عضو مجلس إدارة - مصرف الإمارات الإسلامي .
- عضو مجلس إدارة - شركة دبي للمرطبات.
- عضويات أخرى:
- عضو مجلس إدارة - جهاز الإمارات للاستثمار.
- عضو مجلس إدارة - مؤسسة دبي العقارية.

وهو حاصل على ماجستير في إدارة الأعمال الدولية من جامعة ويسستر بمدينة جنيف - سويسرا.

### خالد محمد بالعمى

نائب رئيس مجلس الإدارة  
غير تنفيذي ومستقل

**أول تعيين في**  
17 مارس 2015

**ممثلًا لـ**  
جهاز الإمارات للاستثمار



يتمتع خالد بالعمى بمسيرة مهنية ناجحة تمتد لأكثر من 29 عاما شغل خلالها العديد من المناصب التنفيذية في عدد من المؤسسات والشركات الكبرى.

يرأس حالياً منصب المدير التنفيذي لإدارة العقارات، والبنية التحتية في مجلس أبوظبي للاستثمار، وكذلك يتولى عضوية مجالس إدارة شركات أخرى رائدة في الدولة وهي كالتالي:

- عضو مجلس إدارة - المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة
- عضو مجلس إدارة - الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية
- عضو مجلس شركة الإمارات لتعليم قيادة السيارات
- وهو حاصل على شهادة البكالوريوس في العلوم المالية من جامعة إنديانا في الولايات المتحدة الأمريكية فضلاً عن كونه محلل مالي معتمد (CFA)

### مالك سلطان آل مالك

عضو مجلس الإدارة  
غير تنفيذي ومستقل

**أول تعيين في**  
21 مارس 2018

**ممثلًا لـ**  
شركة الإمارات  
الدولية للاتصالات



يعتبر مالك آل مالك إحدى الشخصيات القيادية البارزة في عالم الأعمال بالدولة ويتمتع بخبرات عملية في مجالات مختلفة منها التكنولوجيا، والإعلام، والتعليم.

يرأس حالياً منصب الرئيس التنفيذي لمجموعة تيكوم إحدى شركات دبي القابضة، والداعم الاستراتيجي والمساهم في تحقيق الرؤى الطموحة لإقتصاد إمارة دبي. كما يتولى عضوية مجالس إدارة شركات أخرى رائدة في الدولة وهي كالتالي:

- رئيس مجلس إدارة - معهد دبي للتصميم والإبتكار (DIDI)
- عضو مجلس إدارة -المجلس الوطني للإعلام
- عضو مجلس إدارة -"دي أكس بي انترتينمنتس- ش.م.ع"
- عضو مجلس إدارة- مكتبة محمد بن راشد
- عضو مجلس أمناء - كليات التقنية العليا (HCT)

وهو حاصل على درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال من كليات التقنية العليا (HCT) في الإمارات العربية المتحدة..



## زياد عبدالله كداري

عضو مجلس إدارة  
غير تنفيذي ومستقل

**أول تعيين في**  
14 مارس 2007

**ممثلًا لـ**  
المساهمين العموميين



يتمتع زياد كداري (مؤسس مكتب كداري محامون ومستشارون قانونيون) بخبرات رائدة في مجال المحاماة، والاستشارات القانونية. بالإضافة إلى خبراته القانونية والاستثمارية، حيث قام بتقديم مساهمات زاخرة في استضافة مدينة دبي للمحافل الدولية والمؤتمرات العالمية.

يرأس حالياً منصب رئيس مجلس إدارة مكتب كداري محامون ومستشارون قانونيون، وكذلك منصب رئيس مجلس إدارة مجموعة كداري للاستثمار في الإمارات العربية المتحدة.

## أحمد عبدالكريم جلفار

عضو مجلس إدارة  
غير تنفيذي ومستقل

**أول تعيين في**  
21 مارس 2018

**ممثلًا لـ**  
المساهمين العموميين



يتمتع أحمد جلفار بخبرة واسعة وشاملة في قطاعات متنوعة ومنها قطاع الاتصالات، والاقتصاد، والمصارف وتنمية المجتمع من خلال إشرافه على عدة مناصب قيادية رائدة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

يرأس حالياً منصب المدير العام لهيئة تنمية المجتمع والتي تهتم بخلق قطاع اجتماعي رائد في دولة الإمارات لدفع عجلة التنمية المستدامة.

كما يشغل أيضاً عضوية مجالس إدارة شركات أخرى رائدة في الدولة وهي على النحو التالي:

- عضو مجلس إدارة مركز دبي التجاري العالمي
- عضو مجلس إدارة شركة دانة غاز ش.م.ع.

وهو حاصل على شهادة بكالوريوس في القانون من جامعة الإمارات.

كما يشغل أيضاً عضوية مجالس إدارة شركات أخرى رائدة في الدولة وهي على النحو التالي:

- رئيس مجلس إدارة - صندوق المعرفة، حكومة دبي
- نائب رئيس مجلس إدارة - بنك دبي التجاري
- عضو مجلس إدارة - شركة سمات ستريم للتكنولوجيا القابضة.

- عضو مجلس إدارة - مستشفى الجليلة التخصصي للأطفال

وهو حاصل على بكالوريوس في الهندسة المدنية، وعلوم الحاسوب من جامعة غونزاغا في ولاية واشنطن بالولايات المتحدة الأمريكية، وشارك في برنامج قيادي للشيخ محمد بن راشد آل مكتوم.

## محمد حمد الشحي

عضو مجلس إدارة  
غير تنفيذي ومستقل

**أول تعيين في**  
21 مارس 2018

**ممثلًا لـ**  
جهاز الإمارات للاستثمار



يتمتع محمد الشحي بخبرة شاملة وطويلة في قطاعات متعددة منها القطاع المالي والمصرفي والعقارات والتأمين حصدها من خلال ترأسه لمناصب تنفيذية عديدة تابعة لحكومة دبي وشركات القطاع الخاص.

يتولى الشحي حالياً منصب نائب المدير العام للدائرة المالية، والمدير التنفيذي بالإدارة لصندوق دبي للدعم المالي التابع لحكومة دبي، كما يتولى منصب سكرتير اللجنة العليا للسياسة المالية بدبي.

كما يشغل حالياً عضوية مجالس إدارة

مؤسسات رائدة في الدولة وهي كالتالي:

- رئيس مجلس إدارة - بنك الإمارات دبي الوطني كابيتال ش.م.خ.
- عضو مجلس إدارة - بنك الإمارات دبي الوطني
- عضو مجلس إدارة - مؤسسة دبي العقارية
- عضو مجلس إدارة - شركة نيورون ذ.م.م.

وهو حاصل على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة زايد، وبكالوريوس في المحاسبة من جامعة الإمارات.

## محمد سيف السويدي

عضو مجلس إدارة  
غير تنفيذي ومستقل

**أول تعيين في**  
27 أغسطس 2012

**ممثلًا لـ**  
جهاز الإمارات للاستثمار



يتمتع محمد السويدي بخبرة طويلة مكنته من عمله في إدارة الأصول من خلال الاستثمار في حقائب أصول متنوعة في المجالات والصناعات الاقتصادية الرئيسية على الصعيد المحلي، والإقليمي، والدولي بهدف تحقيق أرباح مالية مستدامة.

يرأس حالياً منصب المدير التنفيذي لإدارة الأصول في جهاز الإمارات للاستثمار.

- كما يشغل عضوية مجلس إدارة المجموعة العربية للتأمين "أريج"
- وهو حاصل على شهادة بكالوريوس في المحاسبة من جامعة الإمارات.

## خالد عبدالله القبيسي

عضو مجلس إدارة  
غير تنفيذي ومستقل

**أول تعيين في**  
19 أبريل 2018

**ممثل لـ**  
مبادلة للاستثمار



يتمتع خالد القبيسي بخبرات عملية طويلة و متميزة في عدة قطاعات، بما في ذلك تطوير السياسات الاستثمارية، وصناعة الطيران والصناعات الدفاعية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والطاقة النظيفة.

يشغل القبيسي منصب الرئيس التنفيذي لقطاع صناعة الطيران، والطاقة النظيفة، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركة مبادلة للاستثمار، وكذلك عضوية لجنة الاستثمار التابعة لمبادلة.

كما يشغل حالياً عضوية مجلس إدارة شركة

الإمارات للاتصالات المتكاملة، بالإضافة إلى عضوية مجالس إدارة شركات أخرى رائدة في الدولة، وهي كالتالي:

- رئيس مجلس إدارة الشركة الوطنية للتبريد المركزي ش.م.ع - تبريد
- رئيس مجلس إدارة إنجازات لنظم البيانات ذ.م.م - إنجازات
- رئيس مجلس إدارة شركة الإمارات للصناعات العسكرية ش.م.ع
- نائب رئيس مجلس إدارة شركة أبوظبي لإدارة رياضة السيارات ذ.م.م
- عضو مجلس إدارة شركة أبوظبي لطاقة المستقبل ش.م.خ - مصدر
- عضو مجلس إدارة الإمارات العالمية للألمنيوم ش.م.خ
- نائب رئيس مجلس إدارة شركة غلوبل فاوندرز
- عضو مجلس إدارة دار التأمين ش.م.ع
- عضو مجلس إدارة شركة مبادلة للبترول ذ.م.م
- نائب رئيس مجلس إدارة دار التمويل ش.م.ع

يحمل القبيسي شهادة الماجستير في إدارة المشاريع من جامعة جورج واشنطن، وشهادة البكالوريوس في التمويل وإدارة العمليات من جامعة بوسطن، الولايات المتحدة الأمريكية.

## مسعود م. شريف محمود

عضو مجلس إدارة  
غير تنفيذي ومستقل

**أول تعيين في**  
18 ديسمبر 2013

**ممثل لـ**  
مبادلة للاستثمار



يملك مسعود محمود مسيرة حافلة في وضع استراتيجيات وإدارة أصول شركات التكنولوجيا المعلوماتية وشركات الاتصالات. ويتمتع بخبرات طويلة في عدة قطاعات منها المالية والصناعية وحلول الاتصالات الفضائية المبتكرة والموثوقة.

يرأس حالياً منصب الرئيس التنفيذي لشركة الياه للاتصالات الفضائية -الياه سات وهو المسؤول عن الإدارة وكامل القدرات التشغيلية لشركة الياه سات على الصعيدين التجاري والحكومي.

كما يشغل عضوية مجالس إدارة شركات أخرى رائدة في الدولة وهي على النحو التالي:

- عضو مجلس إدارة -وكالة الإمارات للفضاء
- عضو مجلس - إدارة ياه لايف
- وهو حاصل على شهادة هندسة نظم الحاسوب من جامعة بوستن في الولايات المتحدة الأمريكية، إضافة إلى ذلك ماجستير إدارة الأعمال في الشؤون المالية من جامعة ماكغيل في كندا.

## كاي أيريك ريلاندير

عضو مجلس إدارة  
غير تنفيذي ومستقل

**أول تعيين في**  
21 مارس 2018

**ممثلة لـ**  
جهاز الامارات للاستثمار



يملك كاي-ايريك خبرة طويلة في مجال

التمويل وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات،

حيث شغل العديد من الأدوار التنفيذية طوال

حياته المهنية وعمل كعضو مجلس إدارة  
لعدة منظمات معترف بها عالميًا. وهو

كذلك شريك ومؤسس شركة SEQ Capital

Partners في زيوريخ ، سويسرا، التي تركز

على الاستثمارات السائلة العالمية في

الأسهم والسندات الخاصة في مجالات

الاتصالات والجوالات وخدمات الإنترنت

والإعلام والتكنولوجيا. كما يعمل مستشار

لدى مبادلة للاستثمار.

كما يشغل حالياً عضوية مجالس إدارة عدة

مؤسسات أخرى وهي على النحو التالي:

• عضو مجلس إدارة Starzplay

• عضو مجلس إدارة

Quaikap Systeme AG

• عضو مجلس إدارة

“SEQ Capital Partners ”

• عضو مجلس إدارة “Bookit.oy ”

• عضو مجلس إدارة “SES SESG ”

• عضو مجلس إدارة

“Refugees United Foundation ”

حاصل على درجة الماجستير في العلوم من

جامعة ألتو في هلسنكي، وكذلك على

ماجستير في إدارة الأعمال ودكتوراه في

استراتيجية التكنولوجيا من جامعة ألتو

ومدرسة وارتن.

## 3.2 بيان بنسبة تمثيل العنصر النسائي:

يدرك المجلس جيداً بأن تنوّع الخبرات والتوازن  
بين الجنسين يساهم في إضافة جودة  
وفعالية لمجالس الإدارة كما يزيد من  
وجهات النظر البناءة.

## 3.3 بيان بأسباب عدم ترشح أي عنصر نسائي لعضوية المجلس:

في العام 2018، تم فتح باب الترشح لعضوية  
المجلس، قامت ثلاث سيدات  
من ذوي الخبرة للترشح لعضوية المجلس، إلا  
أنهم لم يحصلوا على الأصوات الكافية من  
المساهمين الحاضرين في  
الجمعية العمومية لتنصيبهم كأعضاء  
في المجلس.

### 3.4 بيان بما يلي :

#### 1. مجموع مكافآت المجلس المدفوعة عن العام 2017:

وافقت الجمعية العمومية في سنة 2018 على مكافأة أعضاء المجلس بمبلغ وقدره (8,729,303) درهم إماراتي وُزعت على جميع أعضاء المجلس كأتعاب عن سنة 2017.

#### 2. مجموع مكافآت أعضاء المجلس المقترحة عن العام 2018 والتي سيتم عرضها في اجتماع الجمعية العمومية السنوي للمصادقة عليها:

تقوم لجنة الترشيحات والمكافآت برفع توصياتها للمجلس والذي بدوره يعرض مكافأة أعضاء المجلس على السادة المساهمين في الجمعية العمومية للتصويت عليها مع نهاية كل عام.

سيقترح المجلس على الجمعية العمومية مبلغ 9,403,322 درهم إماراتي توزع على جميع أعضاء المجلس كأتعاب عن سنة 2018.

#### 3. بيان بتفاصيل بدلات حضور جلسات اللجان المنبثقة من المجلس التي تقاضها أعضاء المجلس عن السنة المالية للعام 2018 وفقاً للجدول التالي:

#### 3.5 عدد اجتماعات المجلس التي عقدت في العام 2018 :

تتعدد اجتماعات المجلس بحضور غالبية الأعضاء. ففي السنة المالية المنتهية بتاريخ 31 ديسمبر 2018، تم عقد عشرة اجتماعات لمجلس الإدارة.

تتعدد اجتماعات المجلس بناءً على دعوة خطية من الرئيس أو طلب خطي يقدمه عضوين من أعضاء المجلس أو اللجان على

الأقل، ترسل الدعوة وجدول الأعمال ومواد الاجتماع قبل الموعد المحدد، ويتم تسجيل تفاصيل المسائل التي تُنظر فيها والقرارات التي تم إتخاذها في محاضر اجتماعات المجلس ولجانه مع الأخذ بعين الاعتبار أية تحفظات للأعضاء أو أية آراء مخالفة عبروا عنها خلال الاجتماع (إن وجدت)، أما بالنسبة

لتعارض المصالح ومعاملات الأطراف ذات العلاقة يتم التأكد منها مع بداية كل اجتماع ويتم تدوينها في المحضر واعتمادها من قبل الأعضاء الحاضرين مع مراعاة عدم تصويت العضو ذو العلاقة أو المصلحة على القرار ذات الصلة.

• وفيما يلي تواريخ اجتماعات المجلس وبيان عدد مرات الحضور الشخصي لجميع أعضاء المجلس:

| رقم الإجتماع           | التاريخ        | المعتذرون عن الحضور       |
|------------------------|----------------|---------------------------|
| اجتماع مجلس الإدارة 1  | 18 يناير 2018  | سعيد اليتيم               |
| اجتماع مجلس الإدارة 2  | 14 فبراير 2018 | لا يوجد                   |
| اجتماع مجلس الإدارة 3  | 21 مارس 2018   | لا يوجد                   |
| اجتماع مجلس الإدارة 4  | 11 أبريل 2018  | مسعود محمود، وحמיד الشمري |
| اجتماع مجلس الإدارة 5  | 25 أبريل 2018  | لا يوجد                   |
| اجتماع مجلس الإدارة 6  | 30 مايو 2018   | لا يوجد                   |
| اجتماع مجلس الإدارة 7  | 18 يوليو 2018  | لا يوجد                   |
| اجتماع مجلس الإدارة 8  | 20 سبتمبر 2018 | محمد الشحي                |
| اجتماع مجلس الإدارة 9  | 31 أكتوبر 2018 | لا يوجد                   |
| اجتماع مجلس الإدارة 10 | 12 ديسمبر 2018 | لا يوجد                   |

\* تم إعادة تشكيل مجلس الإدارة بتاريخ 21 مارس 2018  
\* تم تعيين خالد القبيسي كعضو مجلس إدارة بتاريخ 19 أبريل 2018

| النسم              | اسم اللجنة (اللجان)                                                                                                                                 | قيمة البدل | عدد الاجتماعات |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|
| محمد الحسيني       | • لجنة الاستثمار (رئيس) من تاريخ 21 مارس إلى حينه                                                                                                   | 147,000    | 7              |
| خالد بالعمي        | • لجنة الترشيحات والمكافآت (رئيس) من تاريخ 1 يناير إلى حينه                                                                                         | 168,000    | 8              |
| مسعود محمود        | • لجنة الاستثمار (رئيس) من تاريخ 1 يناير إلى 20 مارس<br>• لجنة التدقيق من تاريخ 21 مارس إلى حينه                                                    | 147,000    | 7              |
| محمد السويدي       | • لجنة الترشيحات والمكافآت من تاريخ 1 يناير إلى 20 مارس<br>• لجنة الاستثمار من تاريخ 21 مارس إلى حينه                                               | 252,000    | 12             |
| زياد كداري         | • لجنة التدقيق (رئيس) من تاريخ 1 يناير إلى حينه<br>• لجنة الترشيحات والمكافآت من تاريخ 1 يناير إلى 20 مارس                                          | 189,000    | 9              |
| خالد القبيسي       | • لجنة الاستثمار من تاريخ 25 أبريل إلى حينه                                                                                                         | 105,000    | 5              |
| أحمد جلفار         | • لجنة الاستثمار من تاريخ 21 مارس إلى حينه                                                                                                          | 147,000    | 7              |
| محمد الشحي         | • لجنة التدقيق من تاريخ 21 مارس إلى حينه<br>• لجنة الترشيحات والمكافآت من تاريخ 25 أبريل إلى حينه<br>• لجنة الاستثمار من تاريخ 21 مارس إلى 25 أبريل | 189,000    | 9              |
| مالك ال مالك       | • لجنة الاستثمار من تاريخ 21 مارس إلى 25 أبريل<br>• لجنة الترشيحات والمكافآت من تاريخ 25 أبريل إلى حينه                                             | 84,000     | 4              |
| كاي أيريك ريلاندير | • لجنة التدقيق من تاريخ 21 مارس إلى حينه<br>• لجنة الترشيحات والمكافآت من تاريخ 21 مارس إلى حينه                                                    | 252,000    | 12             |
| عبدالله الشامسي    | • لجنة الاستثمار من تاريخ 1 يناير إلى 21 مارس                                                                                                       | 42,000     | 2              |
| سعيد اليتيم        | • لجنة التدقيق من تاريخ 1 يناير إلى 21 مارس                                                                                                         | 42,000     | 2              |
| فاضل العلي         | • لجنة التدقيق ولجنة الترشيحات والمكافآت من تاريخ 1 يناير إلى 20 مارس                                                                               | 84,000     | 4              |
| حميد الشمري        | • لجنة الاستثمار من تاريخ 1 يناير إلى 20 مارس<br>• لجنة الترشيحات والمكافآت من تاريخ 21 مارس إلى 19 أبريل                                           | 42,000     | 2              |

\* تم إعادة تشكيل اللجان بتاريخ 21 مارس 2018 وبتاريخ 25 أبريل 2018



### 3.6 بيان مهام واختصاصات المجلس التي قامت بها الإدارة التنفيذية بناءً على تفويض من المجلس إلى الإدارة مع تحديد مدة وصلاحيّة التفويض:

بالتوافق مع قرار مجلس إدارة هيئة الأوراق المالية والسلع رقم (7/ر.م) لسنة 2016 بشأن معايير الإنضباط المؤسسي وحوكمة الشركات المساهمة العامة ودليل حوكمة الشركة يجوز للمجلس تفويض بعض “الأمر المحتفظ بها ” إلى اللجان المنبثقة من المجلس أو للإدارة التنفيذية.

وفي حال استدعى الأمر، يتم التفويض بموجب تفويضات محددة، وعند التفويض يتم تقديم تعليمات واضحة بخصوص الصلاحيات. ويتضمن التفويض في موضوعه المدة الزمنية لسريانة وموعد عرض نتائجه على المجلس.

ونوه بأن المجلس لم يفوض الإدارة التنفيذية في أي من مهامه المحتفظ بها أو أي من اختصاصاته في العام 2018.

### 3.7 بيان بتفاصيل التعاملات التي تمت مع الأطراف ذات العلاقة مع توضيح طبيعة العلاقة ونوع التعامل

في حال إبرام التعاملات مع الأطراف ذات العلاقة التي لا تصل نسبتها (5%) من رأس مال الشركة تُأخذ موافقة المجلس، أما في حال إبرام التعاملات مع الأطراف ذات العلاقة التي تتجاوز نسبتها (5%) فأكثر من رأس مال الشركة تُأخذ موافقة الجمعية العمومية، ومنع الطرف ذو العلاقة عن التصويت على قرار المجلس إذا كان عضواً في المجلس وفي الجمعية العمومية إذا كان مساهماً.

في حال إبرام صفقات مع الأطراف ذات العلاقة يحرص المجلس على إخطار هيئة الأوراق المالية والسلع ببيانات الطرف ذو العلاقة وتفاصيل المعاملة ويؤكد المجلس للهيئة أن شروط التعامل مع الطرف ذو العلاقة عادلة ومعقولة وفي صالح مساهمي الشركة.

### 3.8 الهيكل التنظيمي:

تقوم الإدارة التنفيذية بإدارة الأعمال اليومية للشركة وفق الاستراتيجية الموضوعة من المجلس، ويترأسها “الرئيس التنفيذي” الذي يشرف على العمليات التشغيلية للشركة، كما أنه يعد

هو المسؤول مع طاقم الإدارة التنفيذية أمام المجلس، ويهتم بتنفيذ التوصيات وتطبيق الاستراتيجيات والسياسات الموضوعة من قبل المجلس في الشركة.



### والجدول التالي يعكس القيمة الإجمالية للتعاملات مع الأطراف ذات العلاقة لهذا العام وفق المعايير الدولية (IFRS):

| القيمة الإجمالية للتعاملات مع الأطراف ذات العلاقة              | ألف درهم  |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| تيكوم للاستثمارات المنطقة الحرة (ذ.م.م) إيجار المكاتب والخدمات | 39,697    |
| تيكوم للاستثمارات المنطقة الحرة (ذ.م.م) قيمة البنية التحتية    | 1,000     |
| اكسيوم تليكوم (ذ.م.م) - موزع معتمد - صافي المبيعات             | 1,527,311 |
| إنجازات لنظم البيانات (ذ.م.م) - إيجار مركز البيانات والخدمات   | 569       |
| خزنة داتا سنتر - إيجار مركز البيانات والخدمات                  | 116,746   |
| خزنة داتا سنتر - تمويل اضافي                                   | 34,044    |
| مسرعات مدينة دبي الذكية - الاستحواذ على الملكية                | 1,835     |

| المنصب                                              | تاريخ التعيين | مجموع الرواتب والبدلات المدفوعة للعام 2018 (درهم) | مجموع مكافآت أخرى نقدية للعام 2018 (درهم) | أي مكافآت أخرى نقدية للعام 2018 أو تستحق مستقبلاً (LTI) | مجموع المكافآت والحوافز المدفوعة للعام 2018 (درهم) |
|-----------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| الرئيس التنفيذي                                     | 1/1/2006      | 4,752,312                                         | 411,012                                   | 8,246,000                                               | 2,631,346                                          |
| نائب الرئيس التنفيذي – خدمات الاتصالات              | 23/4/2006     | 2,564,256                                         | 468,893                                   | 2,356,000                                               | 2,346,292                                          |
| نائب الرئيس التنفيذي – حلول المؤسسات                | 1/1/2006      | 2,432, 424                                        | 390,228                                   | 2,356,000                                               | 1,737,143                                          |
| الرئيس التنفيذي للموارد البشرية والشؤون الإدارية    | 13/5/2018     | 1,169,342                                         | 18,968                                    | لا يوجد                                                 | 823,764                                            |
| الرئيس التنفيذي للشؤون المالية                      | 8/12/2013     | 2,069,640                                         | 187,166                                   | 2,356,000                                               | 1,398,544                                          |
| الرئيس التنفيذي للعلاقات التنظيمية والشؤون المؤسسية | 1/1/2006      | 1,969,512                                         | 13,571                                    | 2,356,000                                               | 1,418,588                                          |
| الرئيس التنفيذي للبنية التحتية                      | 7/9/2008      | 1,843,200                                         | 246,279                                   | 706,800                                                 | 1,341,960                                          |
| الرئيس التنفيذي للشؤون الاستراتيجية                 | 7/5/2017      | 1,976,400                                         | 116,032                                   | لا يوجد                                                 | 1,311,520                                          |
| الرئيس التنفيذي للتطوير والابتكارات                 | 4/3/2018      | 1,649,877                                         | 1,147,096                                 | لا يوجد                                                 | 672,933                                            |
| المدير التنفيذي لفيرجن موبايل                       | 1/8/2016      | 1,459,200                                         | 156,253                                   | لا يوجد                                                 | 536,940                                            |
| نائب رئيس تنفيذي – للإعلام والاتصال                 | 16/4/2017     | 1,492,800                                         | 333,797                                   | لا يوجد                                                 | 869,722                                            |
| مدير إدارة المخاطر والالتزام                        | 14/1/2018     | 1,089,739                                         | 188,413                                   | لا يوجد                                                 | 522,958                                            |

## 4 مدقق الحسابات الخارجي

### 4.1 نبذة عن مدقق الحسابات الخارجي:

تعتبر شركة برايس وتر هاوس كوبرز(دبي) (PwC) بمثابة شركة التدقيق الأكبر على الإطلاق حيث يمتد نطاق أعمالها عبر 154 بلداً وتشهد تواجداً مميزاً في منطقة الشرق الأوسط.

الجدير بالذكر أن شركة برايس وتر هاوس كوبرز(PwC) تتواجد في شرق الأوسط على مدى يقارب 45 عاماً، وفي دولة الإمارات لما يزيد عن 29 عاماً وتختص بمجال التدقيق القانوني والضمان وخدمات استشارات الأعمال والضرائب.

### 4.3 بيان يوضح التحفظات التي قام مدقق حسابات الشركة بتضمينها في القوائم المالية المرحلية و السنوية للعام 2018:

لا توجد أية تحفظات قام مدقق حسابات الشركة بتضمينها في القوائم المالية المرحلية والسنوية للعام 2018.

### 4.2 بيان الأتعاب والتكاليف الخاصة بالتدقيق عن السنة المالية للعام 2018:-

| المدقق         | نوع التعامل                                         | قيمة التعامل (بالدرهم الإماراتي) |
|----------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------|
| D&T            | استشارة – إطار رقابة الشركات                        | 639,054                          |
|                | خدمات العناية اللازمة                               | 85,485                           |
| E&Y            | الخدمات المدارة للطرف الثالث                        | 14,326,650                       |
|                | اختيار مستوى الحماية الالكترونية                    | 2,069,189                        |
|                | تدريب                                               | 37,460                           |
|                | خدمات دعم التنظيمي للعمليات الحسابية                | 57,139                           |
|                | خدمات دعم التنظيمي للعمليات إدارة المخاطر والامتثال | 149,487                          |
|                | استشارات بشأن التحولات في تكنولوجيا المعلومات       | 3,860,643                        |
|                | استشارات بشأن الضريبة                               | 122,450                          |
| KPMG           | دعم مشروع المعايير المحاسبية الجديد (IFRS 16)       | 1,329,789                        |
|                | تقارير سياسة الإبلاغ عن المخالفات                   | 67,500                           |
|                | استشارة – دعم إدارة التدقيق الداخلي                 | 648,832                          |
|                | تدقيق قوائم مالية تنظيم الاتصالات                   | 220,054                          |
| PWC (دبي)      | تدقيق وإعداد القوائم المالية                        | 1,482,000                        |
|                | خدمات الدعم التنظيمي                                | 998,636                          |
|                | خدمات العناية اللازمة                               | 249,743                          |
|                | خدمات الدعم لمشروع تطبيق القيمة المضافة             | 30,613                           |
|                | تدريب                                               | 28,900                           |
|                |                                                     |                                  |
| PWC (سنغافورة) | خدمات الضرائب                                       | 6,346                            |

## لجنة التدقيق

### 5.1 أسماء أعضاء لجنة التدقيق، وبيان اختصاصاتها والمهام الموكلة لها:

شكل المجلس من بين أعضائه لجنة التدقيق، بحيث تتوافر لدى أعضاء اللجنة المعرفة والدراية الكافية في الأمور المالية والمحاسبية، ويتمتع أعضاء اللجنة بخبرات في عدة مجالات منها المالية والمحاسبة والقانونية، بالإضافة إلى أمور الامتثال والرقابة.

أعضاء اللجنة هم زياد كلداري (الرئيس) ومحمد الشحي، ومسعود محمود وكاي إيريك ريلاندير. وتوضح الفقرة 3.1 تفاصيل الخبرات المالية لأعضاء اللجنة.

الأدوار الرئيسة للجنة التدقيق:

### 1. الاشراف على مدقق الحسابات الخارجي، وتتضمن التالي:

- التأكد من سلامة العمليات المالية وغير المالية بما يتوافق مع السياسات والجراءات المالية والمحاسبية ومراقبة سلامة البيانات المالية السنوية والمرحلية
- التأكد من التقيد بقواعد الإدراج والإفصاح وغيرها من المتطلبات القانونية المتعلقة بإعداد التقارير المالية.

- وضع وتطبيق سياسة التعاقد مع مدقق الحسابات الخارجي

- متابعة ومراقبة إستقلالية مدقق الحسابات الخارجي

- التشاور مع مدقق الحسابات الخارجي لمناقشته طبيعة ونطاق عملية التدقيق ومدى فعاليتها وفقاً لمعايير التدقيق المعتمدة.

كما تبحث لجنة التدقيق كل ما يتعلق بعمل مدقق الحسابات وخطة عمله ومراسلاته مع الشركة وملاحظاته ومقترحاته يطرحها المدقق على الإدارة التنفيذية بخصوص السجلات المحاسبية أو الحسابات المالية أو أنظمة الرقابة ومتابعة مدى استجابة إدارة الشركة لها وتوفيرها للتسهيلات اللازمة للقيام بعمله وتتأكد من رد الشركة في الوقت المطلوب على الإستيضاحات والمسائل الجوهرية المطروحة في رسالة مدقق الحسابات.

### 2. الاشراف على الرقابة الداخلية، وتتضمن مهامها التالي:

- مراجعة وتقييم أنظمة الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر في الشركة
- النظر في نتائج التحقيقات الرئيسية في مسائل الرقابة الداخلية التي يكلفها بها المجلس أو تتم بمبادرة من اللجنة.
- التأكد من وجود التنسيق فيما بين مدقق الحسابات الداخلي ومدقق الحسابات الخارجي.
- التأكد من توفر الموارد اللازمة لإدارة الرقابة الداخلية.
- دراسة تقارير الرقابة الداخلية ومتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية للملاحظات الواردة فيها.
- متابعة التغييرات التي طرأت منذ المراجعة الأخيرة على طبيعة ومدى المخاطر الرئيسية وقدرة الشركة على التأقلم مع تغيرات العمليات والبيئة الخارجية.

### 3. الاشراف على الحوكمة والامتثال، وتتضمن مهامها التالي:

- وضع الضوابط التي تمكن موظفي الشركة من الإبلاغ عن أية مخالفات محتملة في التقارير المالية أو الرقابة الداخلية أو غيرها من المسائل بشكل سري والخطوات الكفيلة بإجراء تحقيقات مستقلة وعادلة لتلك المخالفات
  - مراقبة مدى تقيد الشركة بقواعد السلوك المهني
  - مراجعة تعاملات الأطراف ذات العلاقة مع الشركة والتأكد من عدم وجود أي تضارب في المصالح ورفع التوصيات للمجلس قبل إبرامها.
  - مراجعة التزام الشركة بالقوانين والتشريعات المعمول بها.
- وقد أوكل المجلس للجنة التدقيق مهام النظر في تقرير ديوان المحاسبة ورفع التوصيات للمجلس.

### 5.2 أما وتواريخ اجتماعات لجنة التدقيق وبيان عدد مرات الحضور الشخصي لجميع أعضاء اللجنة مع ذكر الاجتماعات المتعلقة بالبيانات المالية والمسائل النخري فهي كالتالي:

| رقم الإجتماع          | التاريخ    | المعتذرون عن الحضور | الغرض                                                                           |
|-----------------------|------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| اجتماع لجنة التدقيق 1 | 14/2/2018  | لا يوجد             | البيانات المالية السنوية وأمور الرقابة الداخلية والأمور المحاسبية وأمور الحوكمة |
| اجتماع لجنة التدقيق 2 | 12/3/2018  | لا يوجد             | أمور الرقابة الداخلية والأمور المحاسبية وأمور الحوكمة                           |
| اجتماع لجنة التدقيق 3 | 25/4/2018  | لا يوجد             | البيانات المالية للربع الاول والأمور المحاسبية وأمور الحوكمة                    |
| اجتماع لجنة التدقيق 4 | 08/5/2018  | لا يوجد             | أمور الرقابة الداخلية والأمور المحاسبية وأمور الحوكمة                           |
| اجتماع لجنة التدقيق 5 | 18/7/2018  | لا يوجد             | البيانات المالية للربع الثاني وأمور الرقابة الداخلية                            |
| اجتماع لجنة التدقيق 6 | 20/9/2018  | محمد الشحي          | أمور الرقابة الداخلية والأمور المحاسبية وأمور الحوكمة                           |
| اجتماع لجنة التدقيق 7 | 31/10/2018 | لا يوجد             | البيانات المالية للربع الثالث والأمور المحاسبية وأمور الحوكمة                   |
| اجتماع لجنة التدقيق 8 | 11/12/2018 | لا يوجد             | أمور الرقابة الداخلية والأمور المحاسبية وأمور الحوكمة                           |



لجنة الترشيحات  
والمكافآت6.1 أسماء أعضاء لجنة الترشيحات  
والمكافآت ، وبيان اختصاصاتها والمهام  
الموكلة لها:

- التأكد من إستقلالية أعضاء المجلس بشكل مستمر
- إعداد السياسة الخاصة بمنح المكافآت والأتعاب الخاصة بأعضاء المجلس ومراجعتها بشكل سنوي
- التحقق من أن المكافآت والمزايا الممنوحة للإدارة التنفيذية معقولة وتناسب مع أداء الشركة.
- مراجعة الإحتياجات المطلوبة من المهارات المناسبة لعضوية المجلس وإعداد وصف للقدرات والمؤهلات المطلوبة لعضوية المجلس
- التأكيد من إستقلالية أعضاء المجلس بشكل مستمر
- رفع التوصيات بشأن التغييرات التي يمكن إجراؤها لتحديد إحتياجات الشركة من الكفاءات على مستوى الإدارة التنفيذية وأسس اختيارهم.
- الإشراف على إعداد وتطبيق السياسة الخاصة بالموارد البشرية والتدريب في الشركة ومراجعتها بشكل سنوي
- وقد أوكل المجلس للجنة الترشيحات والمكافآت مهام النظر في مسائل التوظيف وعملية التخطيط للتعاقد الوظيفي.

شكل المجلس من بين أعضائه لجنة الترشيحات والمكافآت، بحيث تقوم بوضع ومراجعة السياسة الخاصة بالترشح لعضوية المجلس، والتي تهدف إلى مراعاة التنوع في الخبرات ضمن تشكيل المجلس علاوة على تشجيع المرأة للترشح، وتقوم بتنظيم ومتابعة الإجراءات الخاصة بالترشح لعضوية المجلس بما يتفق مع القوانين والأنظمة المعمول بها.

أعضاء اللجنة هم خالد بالعمى (الرئيس) ومحمد الشحي، ومالك آل مالك، وكاي ايريك ريلاندير.

## 6.2 أما تواريخ اجتماعات لجنة الترشيحات والمكافآت وبيان عدد مرات الحضور الشخصي لجميع أعضاء اللجنة كالتالي:

| رقم الاجتماع                      | التاريخ    | المعتذرون عن الحضور |
|-----------------------------------|------------|---------------------|
| اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت 1 | 14/2/2018  | لا يوجد             |
| اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت 2 | 12/3/2018  | زياد كلداري         |
| اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت 3 | 11/4/2018  | حميد الشمري         |
| اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت 4 | 18/4/2018  | حميد الشمري         |
| اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت 5 | 22/4/2018  | لا يوجد             |
| اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت 6 | 04/7/2018  | لا يوجد             |
| اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت 7 | 30/10/2018 | لا يوجد             |
| اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت 8 | 11/12/2018 | مالك آل مالك        |

## لجنة الاستثمار

7.1 أسماء أعضاء لجنة الاستثمار، وبيان  
اختصاصاتها والمهام الموكلة لها:

شكل المجلس من بين أعضائه لجنة الاستثمار، حيث يتمحور دورها بمراجعة واعتماد استثمارات الشركة والتعاملات الرئيسية وفقاً لجدول الصلاحيات المالية المعتمد، كما تراجع الإستراتيجيات الرئيسية للشركة والشركات التابعة والشقيقة، بالإضافة إلى مراجعة جميع الموضوعات المتعلقة بميزانية الشركة.

أعضاء اللجنة هم محمد الحسيني (الرئيس) وخالد القبيسي، وأحمد جلفار، ومحمد السويدي.

تطبيق لجنة الاستثمار قواعد العمل  
الخاصة بالمهام والصلاحيات الموكلة  
إليها من قبل المجلس، حيث من  
مهامها النظر في التالي:

- عمليات الاستحواذ والدمج والشركات الرئيسية والإشراف عليها
- الهيكله الرأسمالية للشركة ومراجعتها
- عمليات الشركات التابعة والشقيقة ومتابعة أداؤها
- الفرص الاستثمارية المتعلقة بمجال الاتصالات من أجل تحقيق الربح للشركة وعائدات أفضل للمساهمين
- الاستثمارات الرأسمالية للشركة ومراقبتها
- المصاريف التشغيلية للشركة ومتابعتها
- الخطة الاستراتيجية للشركة وميزانياتها
- سياسات الخزانه وسياسة توزيع الأرباح ومراجعتها

## 7.2 أما تواريخ اجتماعات لجنة الاستثمار وبيان عدد مرات الحضور الشخصي لجميع أعضاء اللجنة كالتالي:

| رقم الاجتماع            | التاريخ    | المعتذرون عن الحضور |
|-------------------------|------------|---------------------|
| اجتماع لجنة الاستثمار 1 | 8/1/2018   | لا يوجد             |
| اجتماع لجنة الاستثمار 2 | 7/2/2018   | مسعود محمود         |
| اجتماع لجنة الاستثمار 3 | 28/3/2018  | لا يوجد             |
| اجتماع لجنة الاستثمار 4 | 18/4/2018  | لا يوجد             |
| اجتماع لجنة الاستثمار 5 | 24/5/2018  | لا يوجد             |
| اجتماع لجنة الاستثمار 6 | 18/7/2018  | لا يوجد             |
| اجتماع لجنة الاستثمار 7 | 18/9/2018  | لا يوجد             |
| اجتماع لجنة الاستثمار 8 | 22/11/2018 | لا يوجد             |
| اجتماع لجنة الاستثمار 9 | 12/12/2018 | لا يوجد             |

## لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المتطلعين

### 8.1 أسماء أعضاء لجنة متابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المتطلعين، وبيان اختصاصاتها والمهام الموكلة لها:

- تم تشكيل لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المتطلعين من قبل المجلس في 2017 وفقاً للمادة 12-c لقرار مجلس إدارة هيئة الأوراق المالية والسلع رقم (7/م) لسنة 2016 بشأن معايير الانضباط المؤسسي وجوهرية الشركات المساهمة العامة.
- الأعضاء الحاليين في اللجنة هم:
  - حنان احمد - نائب الرئيس الأول لحكومة الشركات وأمين عام المجلس (رئيس)
  - علي المنصوري- نائب رئيس الموارد البشرية وإدارة أداء الموظفين (عضو)
  - ميا باكثوث - مدير الشؤون القانونية (عضو)
  - محمد المحرزي - مدير البيانات المالية والإلتزام (عضو)
- أهم المهام الرئيسية وواجبات اللجنة هي:
  - متابعة تنفيذ السياسات والإجراءات التي تتعلق بالتداول في الأوراق المالية للشركة من قبل الإدارة التنفيذية وكافة موظفي الشركة ومن في حكمهم للشركة والمطلعين على بيانات أو معلومات للشركة والشركات التابعة لها (غير موضح عنها).
  - الحفاظ على سجل الأشخاص المتطلعين
  - تقديم بيانات المتطلعين لسوق دبي المالي بشكل دوري
  - الاحتفاظ بجميع سجلات التعامل بالأسهم، وإفصاحات الأشخاص المتطلعين
  - التوصية باتخاذ الإجراءات التأديبية ضد الموظفين الغير ملتزمين بالتعاون مع قسم الموارد البشرية
  - تقديم التقارير الدورية بشكل ربع سنوي عن أعمال اللجنة إلى لجنة التدقيق التابعة للمجلس

### 8.2 أما تواريخ اجتماعات لجنة متابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المتطلعين في 2018 كالتالي:

| رقم الاجتماع | التاريخ    |
|--------------|------------|
| اجتماع رقم 1 | 19/2/2018  |
| اجتماع رقم 2 | 28/5/2018  |
| اجتماع رقم 3 | 8/10/2018  |
| اجتماع رقم 4 | 24/12/2018 |

## 9 الرقابة الداخلية

### 9.1 نظام الرقابة الداخلية:

يتحمل المجلس المسؤولية الكاملة عن نظام الرقابة الداخلية ومراجعته وفعاليتها لضمان قيام الإدارة التنفيذية بإعداد وتطبيق نظام رقابة داخلية فعال لتوفير ضمانات معقولة لفاعلية وكفاءة العمليات وتقديم تقارير مالية دقيقة والالتزام بالقوانين والتشريعات.

تم إنشاء قسم الرقابة الداخلية في الشركة من خلال تطبيق 3 خطوات للدفاع (يرجى الاطلاع على الرسم أدناه).

### آلية عمل إدارة الرقابة الداخلية

يتكون نظام الرقابة الداخلية من مجموعة من الإجراءات يتم تطبيقها من قبل المجلس والإدارة التنفيذية وكافة موظفي الشركة، وهي مصممة لتوفير ضمانات معقولة وليست مطلقة لإنجاز الأهداف التالية:

- فعالية وكفاءة العمليات:
  - تحديد الأهداف الرئيسية للشركة بما في ذلك الالتزام بمعايير الأداء وحماية الموارد.
- مصداقية التقارير المالية:
  - ضمان تقديم البيانات المالية والمعلومات المالية الأخرى الموثوقة إلى المجلس والمساهمين والإدارة التنفيذية.
- الالتزام بالقوانين والتشريعات النافذة:
  - تشمل القوانين والتشريعات التي تخضع لها الشركة وذلك تفادياً للإضرار بسمعة الشركة أو الغرامات.



#### • الخط الأول للدفاع:

يشمل أصحاب الأعمال والإجراءات الذين تتضمن أنشطتهم على وضع و/أو إدارة المخاطر، حيث يملك الخط الأول المخاطر وتصميم وتنفيذ الشركة الواسع يقوم بالتحكم للرد على هذه المخاطر.

#### • الخط الثاني للدفاع:

يشمل الأقسام الداعمة للإدارة بإحضار الخبرة وتميز الإجراءات لرقابة المخاطر وعمليات الرقابة الأخرى ذات الصلة، ويعد خط الدفاع الثاني منفصل عن خط الدفاع الأول إلا أنه لا يزال تحت سيطرة الإدارة التنفيذية وتوجيهها.

#### • خط الدفاع الثالث:

يشمل قسم الإدارة الداخلية / التدقيق الداخلي للشركة، وهو قسم مستقل لا يسمح له بأداء الوظائف الإدارية، ويقدم خط الدفاع الثالث ضمان للإدارة التنفيذية ولللمجلس من الأنشطة المنجزة من قبل خط الدفاع الأول وخط الدفاع الثاني.

الهدف من نظام الرقابة الداخلية هو إرساء ركائز وضوابط الرقابة الداخلية وتوثيقها بشكل مناسب والمحافظة عليها والالتزام بها في كافة وحدات العمل. حيث يتوجب على الشركة دمج تطبيق نظام الرقابة الداخلية مع الأنشطة القياسية الخاصة بحوكمة الشركات وإدارة المخاطر.

تتحمل إدارة الرقابة الداخلية مسؤولية التأكد من أن الإجراءات المطبقة لمراقبة العمليات ضمن الشركة قد تم تصميمها بشكل مناسب ويتم تنفيذها بطريقة فعالة وفق خططها السنوية المعتمدة من قبل لجنة التدقيق المفوضة من قبل مجلس الإدارة. كما تتحمل إدارة الرقابة الداخلية (خط الدفاع الثالث) مسؤولية إعداد التقارير عن مدى فعالية أنظمة الرقابة الداخلية المطبقة في الشركة، وتقديم تقاريرها إلى الإدارة ولجنة التدقيق المفوضة من قبل المجلس متضمنة الأفكار والتوصيات التي تتعلق بتحسين تلك الأنظمة.

لا تتحمل إدارة الرقابة الداخلية مسؤولية إعداد أنظمة الرقابة الداخلية والمحافظة عليها، المملوكة من قبل خط الدفاع الأول وخط الدفاع الثاني بما يضمن تناسقها مع قانون دولة الإمارات العربية المتحدة وجميع القوانين الداخلية والخارجية الأخرى، حيث تتم عملية المراقبة عن طريق خط الدفاع الثاني - قسم إدارة المخاطر والالتزام.

#### 9.2 اسم مدير إدارة الرقابة الداخلية ومؤهلاته

يتأأس إدارة الرقابة الداخلية ويديرها راشد الشيخ، من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة، عضو لجنة التدقيق في مؤسسة دبي لصناعة الطيران. ويتمتع راشد بخبرة تتجاوز 19 عاماً في مجالي المالية والعمليات في العديد من القطاعات بما فيها المحاسبة والتدقيق الداخلي والمالية والمصارف. وقد شغل مناصب عدة في دائرة الرقابة المالية لدى حكومة دبي خلال الفترة من 1998 حتى 2003، وهو حاصل على شهادة ماجستير في مجال المحاسبة من جامعة ميامي في الولايات المتحدة الأمريكية.

يتولى رئيس قسم الرقابة الداخلية مسؤولية إدارة ومراقبة عملية التدقيق الداخلي. وهو مسؤول عن إتمام خطة التدقيق السنوية لضمان الرقابة والحوكمة الشاملة للشركة.

#### 9.3 كيف تتعامل إدارة الرقابة الداخلية مع القضايا الخطيرة:

تقوم إدارة الرقابة الداخلية بتحقيق مهامها من خلال الأقسام الخمسة التالية:

- التكنولوجيا
- التمويل وتجارة الجملة
- الشؤون التجارية والدعم
- التحقيقات والإبلاغ عن المخالفات
- ضمان الجودة وإدارة المخاطر والامتثال

يقوم قسم الرقابة الداخلية بإجراء العديد من عمليات التدقيق وإسناد المهام المخصصة ويقوم بتحقيقات حول القضايا الخطيرة من خلال هذه الأقسام الخمسة، وبالتالي يقدم للإدارة التنفيذية توصيات فعالة وتقارير حول المتابعة والقرار الصادر بخصوص كل قضية محددة إلى لجنة التدقيق، ومع ذلك لا توجد أية قضايا ذو أهمية تم الإفصاح عنها في بيانات المالية خلال العام 2017.

#### 9.4 التطورات الأخيرة:

في عام 2018، قامت إدارة الرقابة الداخلية بالتطورات التالية:

- مراجعة سياسات التحقيقات والإبلاغ عن المخالفات.
- إنشاء وظيفة ضمان الجودة وإدارة المخاطر والامتثال لتنفيذ برنامج ضمان وتحسين الجودة وفق متطلبات جمعية المدققين الداخليين.
- تطوير خطة التدقيق الداخلي لعام 2019 بناءً على منهجية التدقيق القائم على المخاطر.
- تعيين الموارد اللازمة في المناصب التدقيق المالي والتقني.

## 9.5 إدارة المخاطر المؤسسية

يتوافق إطار عمل إدارة المخاطر للشركة مع المعايير العالمية وأفضل الممارسات في هذا المجال، وذلك لتمكين الشركة من تحديد وقياس وإدارة ورقابة والإبلاغ عما يتم اكتشافه من مخاطر. يتيح ملف إدارة المخاطر الموحد للشركة ممارسة عملية الإشراف على المخاطر الرئيسية ويدعم اتخاذ القرارات الصائبة بشفافية وفعالية. كما يتم تحديث ملف إدارة المخاطر بشكل فعال تماشياً مع تغييرات العمل والبيئة السريعة. وإن التعاون ما بين الإدارات وفرق الدعم والرقابة الداخلية يضمن بأن تتم إدارة المخاطر بشكل فعال من خلال إعداد بيئة قوية للرقابة الداخلية.

## 9.6 اسم ومؤهلات رئيس المخاطر والامتثال

يدير الدكتور أنتوني هاتون إدارة المخاطر والامتثال في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

بالإضافة إلى توليه مناصب قيادية في إدارة المخاطر والامتثال في أوروبا وأستراليا والشرق الأوسط، أنتوني حاصل على درجة الدكتوراه بمرتبة الشرف الأولى ودكتوراه في الهندسة الميكانيكية الحيوية من جامعة ليدز بالمملكة المتحدة.

## 9.7 حوكمة المخاطر

بالتوافق مع التزام المجلس بضمان نظام قوي وفعال لإدارة المخاطر في الشركة، قامت الشركة بإنشاء لجنة إدارة المخاطر على مستوى الإدارة التنفيذية، والتي بدورها تضمن التركيز الصحيح وتحديد المسؤوليات وأولويات خطط المعالجة

## 9.8 التحسينات في عام 2018

في عام 2018، استمرت الشركة في تعزيز قدرات إدارة المخاطر والالتزام من خلال اللآتي:

- إعادة هيكلة إدارة المخاطر والالتزام بحيث تقوم برفع التقارير مباشرة للرئيس التنفيذي.
- تبسيط أساليب إدارة المخاطر والالتزام التنظيمي للشركة والتركيز على القيمة المضافة من خلال دعم الأهداف الاستراتيجية الخاصة بعمل الشركة.
- تشكيل لجنة للمخاطر والالتزام على مستوى الادارة التنفيذية لتعزيز الإشراف التشغيلي والاستراتيجي للمخاطر الخاصة بالشركة.
- إدراج إدارة المخاطر في مبادرات التغيير الرئيسية الخاصة بالشركة لضمان حوكمة مخاطر أقوى للمشاريع الرئيسية الخاصة بالشركة.
- تطبيق نموذج مشترك وقوي لدعم إدارة المخاطر ضمن العمليات وتحديد الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح.
- تم إعداد مجموعة من المؤشرات الرئيسية تدعم الرقابة على المخاطر الرئيسية في الشركة.

## 9.9 اسم ومؤهلات ضابط الالتزام

بالإضافة إلى صفته كمدير إدارة المخاطر والالتزام لدى شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، يشغل الدكتور أنتوني هاتن منصب ضابط الالتزام في الشركة ويضمن وجود إطار عمل قوي للالتزام في الشركة. وقد تم إعادة تصميم وتطوير إطار عمل الالتزام الخاص بالشركة في العام 2018 والقيام بعمليات الإشراف ومراقبة متطلبات الالتزام الخاصة بالشركة بفاعلية أكثر.

# 10

## بيان المخالفات المرتكبة في السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2018 ضد الهيئات التنظيمية الأخرى

- خلال العام 2018 تلقت الشركة 63 مخالفة من هيئة تنظيم الاتصالات:
- 55 مخالفة متعلقة بمتطلبات السياسة التنظيمية "متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك"، حيث قامت الشركة بوضع إطار عمل جديد يتكون من مجموعة سياسات وإجراءات وآليات رقابية تضمن تطبيق السياسة التنظيمية "متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك" على الوجه الصحيح.
- مخالفة واحدة متعلقة بسياسة "نظام حماية المستهلك"، حيث تقوم الشركة كإجراء وقائي بالتحقق بشكل دوري، وقام فريق الالتزام بالعمل مع الأقسام المعنية لتحديد المشكلات المتعلقة بعدم الالتزام والإرشادات اللازمة فيما يخص بعض عمليات التحقق الوقائي التي تم اقتراحها وتطبيقها.

6 مخالفات متعلقة بالسياسة التنظيمية "نقاط البيع الخاصة بشريحة الهاتف المتحرك"، حيث شددت الشركة على نقاط البيع وطالبتهم بالالتزام بلوائح هيئة تنظيم الاتصالات، كما قامت الشركة بإعادة هيكلة آلية التعامل مع قنوات البيع غير المباشرة لبناء إطار للرقابة بهدف منع تكرار هذه المخالفات في المستقبل، وقد قامت الشركة بتقديم خطة عمل لهيئة تنظيم الاتصالات تضمن الالتزام بهذه السياسة، وقد قام فريق الامتثال بالعمل مع الأقسام المعنية حيث تم تحديد المشكلات المتعلقة بنظام نقاط البيع، والتحقق من الإجراءات الرقابية.

مخالفة واحدة متعلقة بخدمة نقل أرقام الهاتف المتحرك، وقامت الشركة باتخاذ كافة التدابير اللازمة لتأكيد الالتزام بسياسة نقل أرقام الهواتف المتحركة الخاصة بهيئة تنظيم الاتصالات، وقدمت الشركة لهيئة تنظيم الاتصالات الآلية الخاصة بنظام نقل أرقام الهاتف المتحرك والحلول المطبقة لمنع تكرار المخالفة، وقد قام فريق الامتثال بالعمل مع الأقسام المعنية حيث تم تحديد المشكلات المتعلقة بنظام نقل أرقام الهاتف المتحرك، والتحقق من الإجراءات الرقابية.

# 11

## بيان بالمساهمات النقدية والعينية التي قامت بها الشركة خلال العام 2018 في تنمية المجتمع المحلي والحفاظ على البيئة

نواصل جهودنا لدفع عجلة الاستدامة من خلال تنفيذ مشاريع وتبني نموذج أعمال قوامه الابتكار. تركّزت اهتمامنا خلال العام 2018 حول خلق مجتمع سعيد من خلال تطوير مفهوم الاستدامة والعمل المستمر، وإحداث تغيير إيجابي في حياة الموظفين، فضلاً عن المساهمة في تنمية المجتمع.

خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2018، ساهمت الشركة بمبلغ وقدره 14,430,063 درهم إماراتي لدعم العديد من المبادرات والحملات المجتمعية.

لمزيد من المعلومات حول إنجازات الشركة في مجال الاستدامة، يُرجى زيارة الموقع للاطلاع على تقرير الاستدامة 2018 كاملاً: [du.ae/about-us/sustainability](http://du.ae/about-us/sustainability)

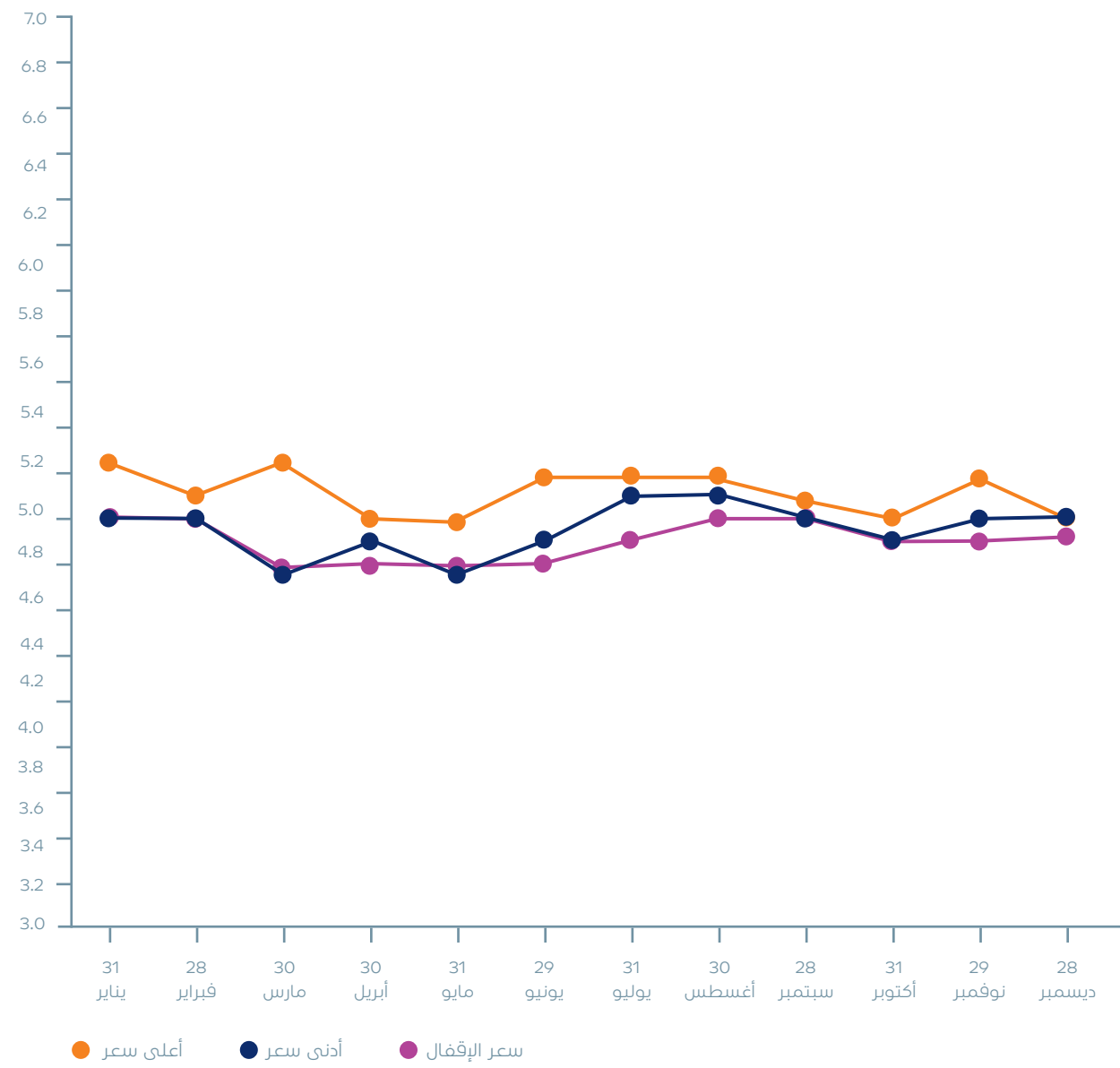
ساهمت بمبلغ

# 14,430,063 درهم

لدعم العديد من المبادرات والحملات المجتمعية

# 12

## معلومات عامة



12.1 أداء سهم الشركة في السوق خلال 2018:

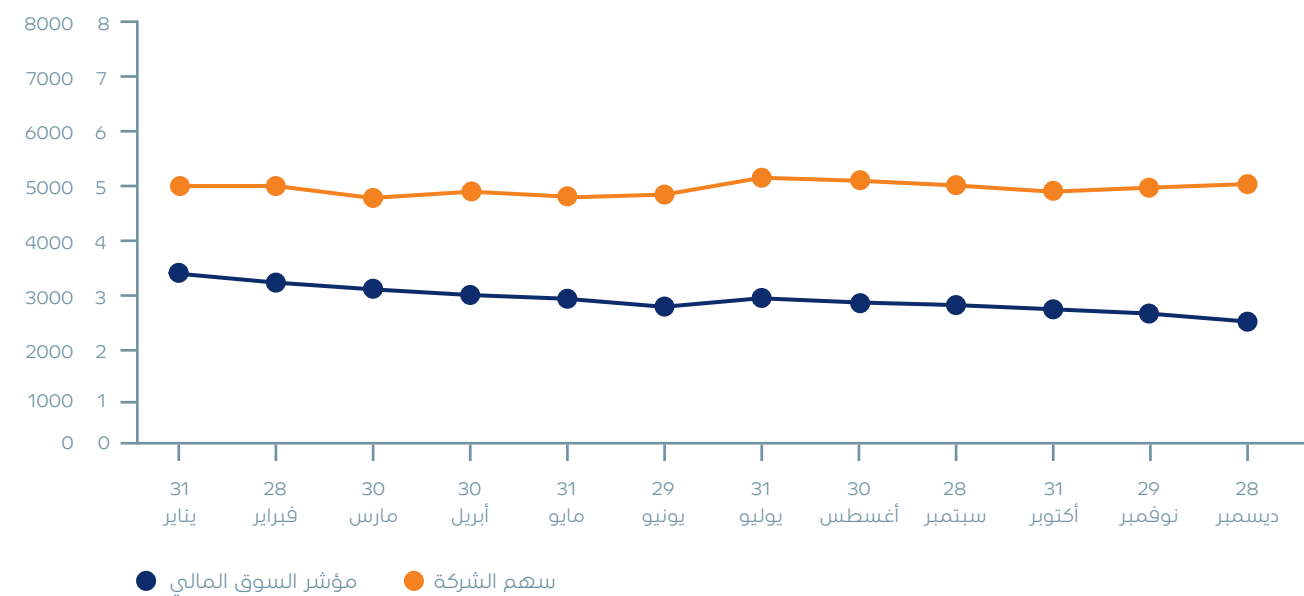
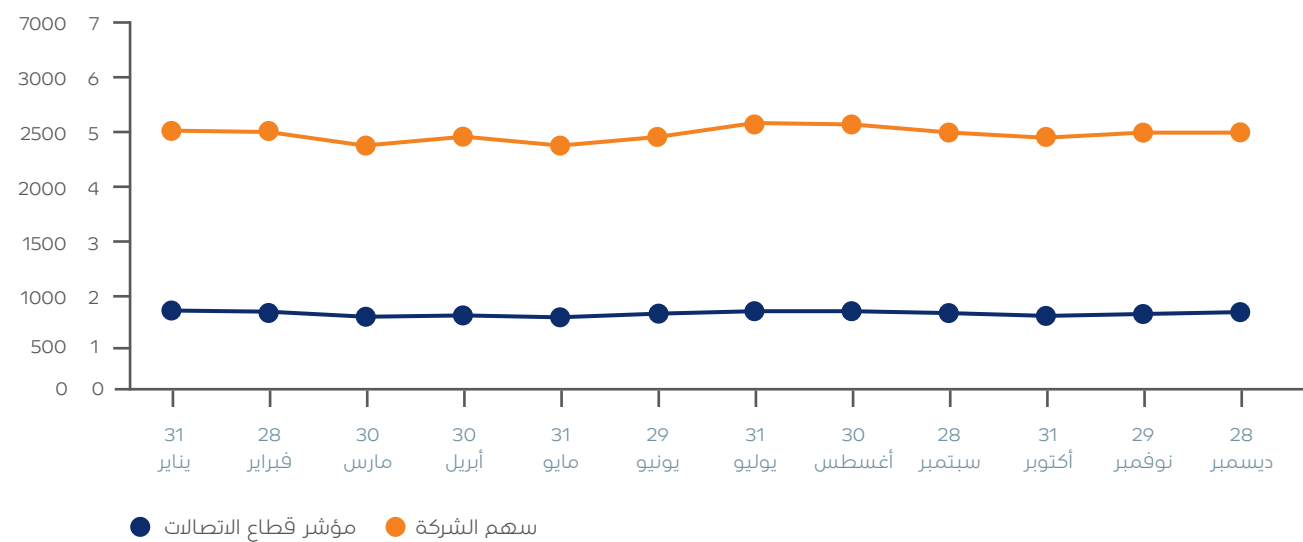
| التاريخ | أعلى سعر | أدنى سعر | سعر الإقفال |
|---------|----------|----------|-------------|
| يناير   | 5.240    | 5.010    | 5.09        |
| فبراير  | 5.150    | 4.990    | 5           |
| مارس    | 5.240    | 4.730    | 4.76        |
| أبريل   | 5.000    | 4.780    | 4.9         |
| مايو    | 4.940    | 4.770    | 4.79        |
| يونيو   | 4.960    | 4.800    | 4.87        |
| يوليو   | 5.180    | 4.880    | 5.13        |
| أغسطس   | 5.190    | 5.050    | 5.11        |
| سبتمبر  | 5.190    | 5.010    | 5.03        |
| أكتوبر  | 5.050    | 4.880    | 4.9         |
| نوفمبر  | 5.170    | 4.880    | 4.97        |
| ديسمبر  | 5.050    | 4.910    | 5.03        |

أداء سهم الشركة بالمقارنة مع مؤشر قطاع الاتصالات العام خلال 2018:

| التاريخ | مؤشر قطاع الاتصالات | سهم الشركة |
|---------|---------------------|------------|
| يناير   | 859.15              | 5.09       |
| فبراير  | 843.96              | 5          |
| مارس    | 803.45              | 4.76       |
| أبريل   | 827.08              | 4.9        |
| مايو    | 808.52              | 4.79       |
| يونيو   | 822.02              | 4.87       |
| يوليو   | 865.91              | 5.13       |
| أغسطس   | 862.53              | 5.11       |
| سبتمبر  | 849.03              | 5.03       |
| أكتوبر  | 827.08              | 4.9        |
| نوفمبر  | 838.9               | 4.97       |
| ديسمبر  | 849.03              | 5.03       |

12.2 أداء سهم الشركة بالمقارنة مع مؤشر السوق العام خلال 2018:

| التاريخ | مؤشر السوق المالي | سهم الشركة |
|---------|-------------------|------------|
| يناير   | 3394.36           | 5.09       |
| فبراير  | 3244.12           | 5          |
| مارس    | 3108.53           | 4.76       |
| أبريل   | 3065.96           | 4.9        |
| مايو    | 2964.13           | 4.79       |
| يونيو   | 2821              | 4.87       |
| يوليو   | 2955.95           | 5.13       |
| أغسطس   | 2840.16           | 5.11       |
| سبتمبر  | 2834.95           | 5.03       |
| أكتوبر  | 2784.6            | 4.9        |
| نوفمبر  | 2668.66           | 4.97       |
| ديسمبر  | 2529.75           | 5.03       |



12.3 بيان توزيع ملكية المساهمين العموميين كما في 31/12/2018:

| المستثمر / المساهم            | نوع العميل                  | عدد المستثمرين | النسبة   |
|-------------------------------|-----------------------------|----------------|----------|
| دولة الإمارات العربية المتحدة | حكومي                       | 3              | 0.3885%  |
|                               | بنوك                        | 9              | 0.3289%  |
|                               | شركات                       | 120            | 86.3555% |
|                               | أفراد                       | 95,167         | 12.1186% |
| دول مجلس التعاون              | مؤسسة فردية (SOLE PROPERTY) | 3              | 0.0133%  |
|                               | حكومي                       | -              | -        |
|                               | شركات                       | -              | -        |
| عرب                           | أفراد                       | 171            | 0.3187%  |
|                               | حكومي                       | -              | -        |
|                               | شركات                       | -              | -        |
| جنسيات أخرى                   | أفراد                       | 484            | 0.3297%  |
|                               | شركات                       | 4              | 0.0026%  |
|                               | أفراد                       | 474            | 0.1442%  |

12.4 بيان بالمساهمين الذين يملكون 5% أو أكثر من رأس مال الشركة كما في 31/12/2018:

| الاسم                                 | عدد الأسهم المملوكة | نسبة الأسهم المملوكة من رأس المال |
|---------------------------------------|---------------------|-----------------------------------|
| جهاز الإمارات للاستثمار               | 1,808,465,899       | 39.8964%                          |
| شركة مبادلة للاستثمار ش.م.خ           | 902,857,142         | 19.9178%                          |
| شركة الإمارات الدولية للاتصالات ذ.م.م | 891,428,572         | 19.6656%                          |

12.5 بيان بكيفية توزيع المساهمين وفقاً لحجم الملكية كما في 31/12/2018:

| ملكية الأسهم (سهم)              | عدد المساهمين | عدد الاسهم المملوكة | نسبة الأسهم المملوكة من رأس المال |
|---------------------------------|---------------|---------------------|-----------------------------------|
| أقل من 50,000                   | 95,380        | 116,879,865         | 2.58%                             |
| من 50,000 إلى أقل من 500,000    | 814           | 125,593,183         | 2.77%                             |
| من 500,000 إلى أقل من 5,000,000 | 212           | 295,295,959         | 6.51%                             |
| أكثر من 5,000,000               | 29            | 3,995,136,982       | 88.14%                            |

12.6 بيان بالإجراءات التي تم إتخاذها بشأن ضوابط علاقات المستثمرين مع بيان ما يلي:-

استحدثت الشركة آلية جديدة بشأن ضوابط علاقات المستثمرين، بحيث شملت فريق عمل متخصص بشأن علاقات المستثمرين لتوضيح الوضع المالي للشركة وأدائها، يترأسه عامر كاظم رئيس الشؤون المالية، وفريق عمل آخر متخصص بشأن علاقات المساهمين للرد على مساهمي الشركة بشأن تحصيل أرباحهم وممارسة حقوقهم كمساهمين يترأسه الأمين العام للمجلس.

تقوم الشركة بتنظيم المؤتمرات الصحفية الهاتفية مع وسائل الإعلام المتخصصة والدولية ويقوم الرئيس التنفيذي بمناظرة الصحفيين والمحللين لتوضيح الوضع المالي للشركة وأدائها بعد الإفصاح عن البيانات المالية السنوية والمرحلية للسوق المالي، ويمثل الشركة الرئيس التنفيذي عثمان سلطان وعامر كاظم رئيس الشؤون المالية.

أسندت الشركة مهام علاقات المساهمين لأمين عام المجلس لتمكين المساهمين من ممارسة حقوقهم على أكمل وجه دون التمييز بينهم وتوضيح حقوقهم في الحضور والتصويت مناقشة المواضيع المدرجة على جدول أعمال الجمعيات العمومية للشركة، واستحقاقاتهم لتحصيل الأرباح السنوية والمرحلية، والرد على استفساراتهم.

قامت الشركة بإنشاء موقع الكتروني مخصص لعلاقات المستثمرين ويتم تحديثه بشكل دوري ومتواصل ويتضمن ما يلي:

- القوائم المالية السنوية والمرحلية وتقارير المجلس السنوية
- كافة آليات ووسائل التواصل مع قسم علاقات المستثمرين لتقديم التراء والملاحظات والاستفسارات
- التقارير المتعلقة بالنتائج المالية والعروض التقديمية وتواريخها
- محاضر اجتماعات الجمعيات العمومية
- معلومات عن سعر سهم الشركة والأرباح السنوية والمرحلية
- تقارير الحوكمة السنوية
- هيكل الملكية ونسب التملك
- تشكيل المجلس واللجان المنبثقة منه وهيكل الشركة
- تفاصيل توزيعات الأرباح

12.7 القرارات الخاصة التي تم إتخاذها من قبل الجمعية العمومية في العام 2018:

لم تتخذ الجمعية العمومية للشركة أية قرارات خاصة في العام 2018.

12.8 إسم مقرر إجتماعات المجلس وتاريخ تعينه.

تتولى حنان أحمد أمين عام المجلس وظيفة مقرر اجتماعات المجلس منذ عام 2012.

استحدثت الشركة تطبيق الكتروني للهواتف الذكية (eItc IR) يسمح للمساهمين متابعة أداء اسهم الشركة وتوزيعات الأرباح النقدية وجميع الإفصاحات المتعلقة بالبيانات المالية وغير المالية.

لاستعراض موقع علاقات المستثمرين على الشبكة الدولية، يرجى زيارة الرابط التالي: [du.ae/about-us/investor-relations](http://du.ae/about-us/investor-relations)

للتواصل مع قسم علاقة المستثمرين، يرجى الاتصال على الرقم التالي: **+971 4 437 2100**

أو ارسال ملاحظاتكم على البريد الالكتروني التالي: [shareholder.relations@du.ae](mailto:shareholder.relations@du.ae)



12.9 بيان الأحداث الجوهرية التي صادفت الشركة خلال العام 2018:

| يناير                                                                                                                                   | فبراير                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | مارس                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | أبريل                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | مايو                                                                      | يونيو                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <p>1 محطة دو للبيث الفضائي بين أفضل 10 محطات على مستوى العالم</p> <p>2 "مؤسسة دبي للإعلام" وdك تتعاونان لتحديث منصة البث الإذاعي FM</p> | <p>1 دو تطلق حملتها الثانية من رسائل الخدمة المجتمعية "#شارك_بوعي" لتسليط الضوء على أهمية السلوكيات الأخلاقية والاستخدام السليم لمواقع التواصل الاجتماعي</p> <p>2 دو تحصد جائزة الخليج للاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات</p> <p>3 دو ونوكيا تتعاونان لاختبار ونشر تقنية البث الراديوي الجديدة للجيل الخامس</p> <p>4 دو تطلق خدمة إدارة التهديدات الموحدة عبر السحابة لتعزيز أمن معلومات عملائها من المؤسسات</p> | <p>1 دو تعزز شراكاتها الاستراتيجية مع "إيسيلون" لتوفير حلول اتصال متكاملة بين العملاء بدولة الإمارات ومراكز البيانات الأخرى في الولايات المتحدة وأوروبا وآسيا.</p> <p>2 دو تحصل على علامة غرفة دبي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات لدورها الحيوي بتعزيز الاستدامة عبر كافة المجالات</p> <p>3 دو تحصد جائزة "أفضل شركة معلنه خلال العام" في حفل جوائز دبي لينكس</p> | <p>1 دو تطلق أول تحدي للمشاريع الناشئة الإماراتية</p> <p>2 دو تستكشف آفاق تقنية بلوك تشين في سلسلة ندوات المعرفة بعالم الاتصال</p> <p>3 دو أول مزود خدمات اتصال على مستوى الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يعزز أمن قنوات الدفع الإلكتروني الخاصة به وخدمات الاستضافة في مراكز البيانات بتطبيقها برنامج "معايير توافقية أمن معلومات بطاقات الدفع PCI-DSS"</p> | <p>1 دو تطلق باقات شريحة بيانات الأعمال الجديدة لمعاملتها من المؤسسات</p> | <p>1 دو تتعاون مع سيسكو لتعزيز رحلتها نحو التحول الرقمي</p> |

12.9 بيان الأحداث الجوهرية التي صادفت الشركة خلال العام 2018:

| يوليو                                               | أغسطس                                                        | سبتمبر                                                                     | أكتوبر                                                                                        | نوفمبر                                                                                                           | ديسمبر                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                   | 1                                                            | 1                                                                          | 1                                                                                             | 1                                                                                                                | 1                                                                                                           |
| دو تتعاون مع سيسكو لتعزيز رحلاتها نحو التحول الرقمي | دو تفتتح مركز جديد لخدمات الأعمال في مركز دبي المالي العالمي | دو توقع مذكرة تفاهم مع سوق أبوظبي العالمي لدعم أجندة التحول الرقمي         | وزير الدولة للذكاء الاصطناعي يدشن مركز "ساحة الأفكار" في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة    | دو تزود هيئة تنمية المجتمع بحلول حماية المعلومات من التهديدات الإلكترونية                                        | دو تحصد جائزتين مرموقتين في حفل جوائز قمة تيليكوم ريفيو 2018 لمبادراتها الذكية                              |
|                                                     |                                                              | 2                                                                          | 2                                                                                             | 2                                                                                                                | 2                                                                                                           |
|                                                     |                                                              | دو تحصد جائزة "المدن الذكية" في حفل جوائز "عالم الاتصالات في الشرق الأوسط" | دو تطلق دليل الحكومات نحو 2071 بالتعاون مع القمة العالمية للحكومات                            | دو تلهم الأطفال للمساهمة في حملة #شارك_بوعي عبر فيلم ديزني الجديد Ralph Breaks the Internet "رالف يدمر الإنترنت" | دو وجامعة الشارقة تسجلان رقماً قياسياً جديداً في موسوعة غينيس بتصميم أكبر صورة فسيفساء في العالم للشيخ زايد |
|                                                     |                                                              |                                                                            | 3                                                                                             | 3                                                                                                                | 3                                                                                                           |
|                                                     |                                                              |                                                                            | دو تعلن شراكة استراتيجية مع شركة ConsenSys لتطوير أول منصة "بلوك تشين كخدمة" في دولة الإمارات | دو تعلن عن توفير الشريحة المدمجة على هواتف iPhone XS و iPhone XS Max و iPhone XR                                 | دو تعلن عن توفير الشريحة المدمجة على هواتف iPhone XS و iPhone XS Max و iPhone XR                            |
|                                                     |                                                              |                                                                            | 4                                                                                             | 4                                                                                                                | 4                                                                                                           |
|                                                     |                                                              |                                                                            | دو تعلن عن تعاونها مع أمازون برايم فيديو خلال أسبوع جيتكس للتقنية                             | دو تعلن عن تعاونها مع أمازون برايم فيديو خلال أسبوع جيتكس للتقنية                                                | دو تحصد جائزة "أفضل مبادرة للصحة والسلامة خلال العام" في حفل جوائز ضمان للصحة المؤسسية 2018                 |
|                                                     |                                                              |                                                                            | 5                                                                                             |                                                                                                                  |                                                                                                             |
|                                                     |                                                              |                                                                            | دو والشركة الصينية للاتصالات تبرمان اتفاقية تعاون في مجال تطوير الشبكات                       |                                                                                                                  |                                                                                                             |
|                                                     |                                                              |                                                                            | 6                                                                                             |                                                                                                                  |                                                                                                             |
|                                                     |                                                              |                                                                            | دو تشارك في تحدي دبي للياقة كشريك استراتيجي للحدث                                             |                                                                                                                  |                                                                                                             |

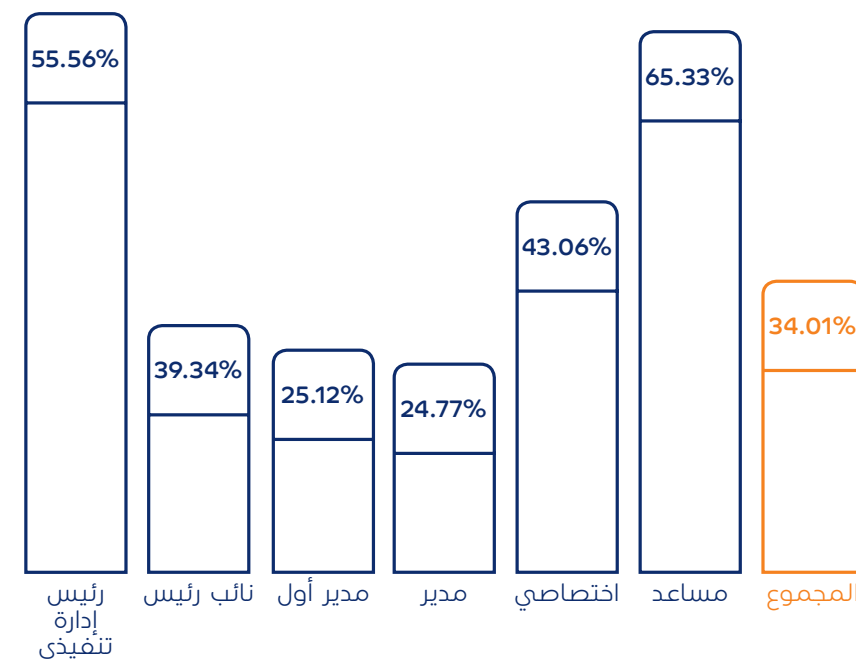


## 12.10 بيان نسبة التوطين في الشركة بنهاية عام 2018 :

حرص المجلس على استقطاب المواهب الإماراتية الشابة المتميزة، وساهم هذا في تحقيق مستهدفات التوطين ضمن الأجندة الوطنية لرؤية الإمارات 2021. أخذين بعين الاعتبار العلوم الحديثة في مجال ابتكار تكنولوجيا الاتصالات، مع الحرص على توفير التدريب الكافي والجو الملائم لصناعة قادة المستقبل.

وفي هذا الإطار حصدت الشركة عدة جوائز في التوطين وأهمها جائزة الامارات للتوطين - قطاع شركات التقنية المتقدمة للعام 2018.

يوضح الجدول أدناه تفاصيل نسبة التوطين في الشركة بنهاية عام 2018 على حسب فئات والدرجات الوظيفية:



| الدرجات الوظيفية (المسمى الوظيفي) | نسبة التوطين |
|-----------------------------------|--------------|
| رئيس إدارة تنفيذي                 | 55.56%       |
| نائب رئيس                         | 39.34%       |
| مدير أول                          | 25.12%       |
| مدير                              | 24.77%       |
| اختصاصي                           | 43.06%       |
| مساعد                             | 65.33%       |
| المجموع                           | 34.01%       |

**12.11 حرصنا على تعزيز علاقتنا الاستراتيجية مع القمة العالمية للحكومات من خلال الكشف عن دليل "الحكومات نحو عام 2071" خلال أسبوع جيتكس للتقنية 2018.**

• خدمات مبتكرة

تقديم تجربة دليل "الحكومات نحو عام 2071"

إطلاق البطاقات المدمجة eSIM في الإمارات العربية المتحدة

خطة الأعمال المتكاملة - الحل الشامل للمؤسسات

تحسين حلول الدفع للشركات الصغيرة والمتوسطة

ساحة الأفكار لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة

الابتكار من خلال مسابقة "Infra-Idol"

توفير أجهزة الجيل الرابع بتكلفة معقولة

• البنية التحتية للشبكة

تسريع وصول تقنيات الجيل الخامس

التقدير العالمي للبنية التحتية لشبكتنا

التحول الرقمي

"دبي بالاس Dubai Pulse" - ركيزة التحول الرقمي في دبي

المنصة الوطنية لإدارة علاقات المتعاملين (NCRM)

سيليكون بارك بدبي - أول منطقة ذكية في الإمارات العربية المتحدة

منصة البلوك تشين كخدمة

• واي فاي الإمارات

ولمزيد من المعلومات بشأن حوكمة الشركة وسياساتها، بالإضافة إلى التقارير السنوية وتقارير الإستدامة يرجى زيارة الرابط التالي:  
<http://www.du.ae/about-us/investor-relations>



محمد الحسيني

رئيس مجلس الإدارة

# النتائج المالية



# الملخص المالي

## وصلت الإيرادات إلى أعلى مستوياتها بفضل الوضع المالي القوي

أبرز المعطيات المالية (بالمليون درهم إماراتي)

| (مليون درهم إماراتي) | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| إجمالي الإيرادات     | 12,238 | 12,337 | 12,727 | 13,004 | 13,414 |

تمكنا خلال عام 2018 من تحقيق نتائج قوية نتيجة استراتيجيتنا التي ركزت على زيادة الكفاءة في أعمالنا الرئيسية، وفي نفس الوقت البحث عن مصادر إيرادات جديدة للنمو والتطور في مجال حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحلول التقنية العصرية. وصلت إيراداتنا إلى أعلى مستوياتها بواقع 13.41 مليار درهم إماراتي بزيادة بلغت 3٪ عن عام 2017 الذي وصلت إيراداتنا فيه إلى 13.00 مليار درهم إماراتي. وتعتبر التجربة الممتازة التي يحظى بها عملاء الشركة السبب الرئيسي لهذا النمو في الإيرادات؛ إذ تم تقديم منتجات وخدمات مبتكرة تركز على البيانات. وقد حافظنا على قاعدة عملاء جيدة في عام 2018، حيث وصل عدد عملائنا إلى حوالي 9 مليون مشترك.

على صعيد آخر، كان 2018 أول عام كامل على بدء تشغيل علامتنا التجارية الثانية “فيرجن موبايل”، والتي أتاحت لنا الوصول إلى شرائح جديدة من العملاء في السوق على رأسهم فئة العملاء الذين يفضلون التطبيقات الرقمية على وسائل التواصل التقليدية وذلك بفضل تركيزها على توفير تجربة رقمية بحتة. وعلاوةً على ذلك، أتاح لنا إطلاق العمليات التشغيلية الرقمية لـ “فيرجن موبايل” إمكانية تجربة نموذج أعمال جديد وتحقيق قيمة إضافية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

مما يؤكد على أن البيانات والخدمات الرقمية هي أساس نجاح أعمالنا. ودعمًا لطموحات التحول الرقمي التي تسعى الشركة لتحقيقها، استثمرنا خلال 2018 حوالي مليار درهم في النفقات الرأسمالية. إذ إننا نتمتع بوضع مالي قوي يسمح لنا بإجراء الاستثمارات اللازمة لتوسيع أعمالنا.

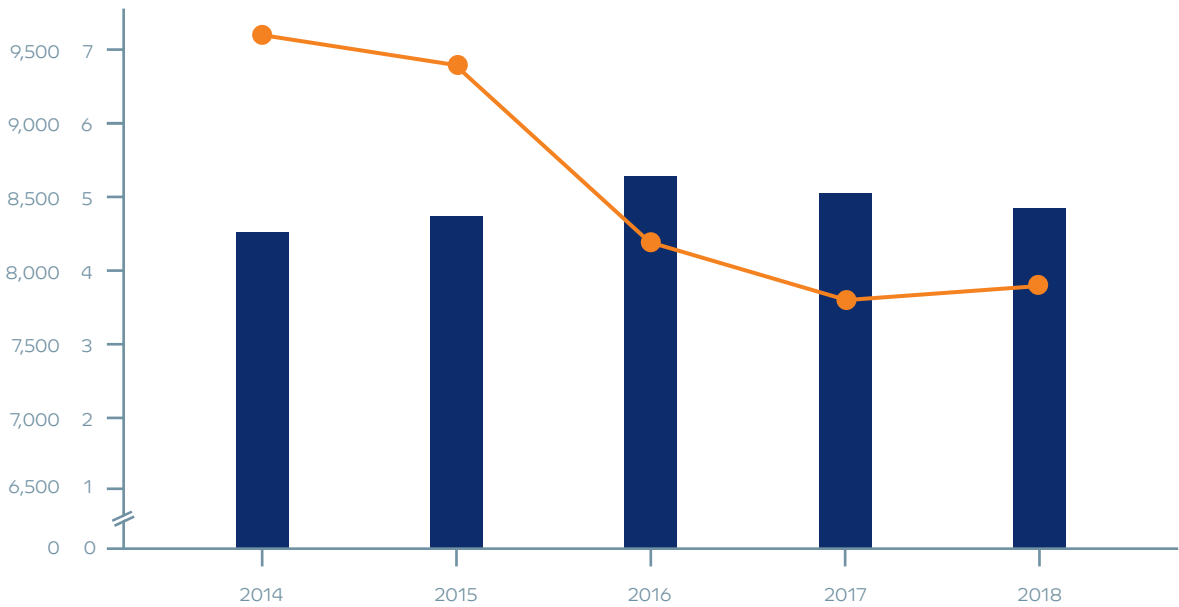
## الهاتف المتحرك

بلغت إيرادات الهاتف المتحرك خلال العام 7.10 مليار درهم إماراتي ، مقابل 7.23 مليار درهم في عام 2017.

تتمتع أعمالنا في مجال الهواتف المتحركة بالقوة، حيث بلغت قاعدة مشتركي الهاتف المتحرك الإجمالية 7.89 مليون في عام 2018 مقارنة بـ 8.25 مليون في نهاية عام 2017. ويرجع هذا الانخفاض الطفيف في قاعدة مشتركي الهاتف المتحرك

إلى فضل العملاء من قاعدة المشتركين في خدمات الهاتف مسبقة الدفع وفق متطلبات حملة "رقمي هويتي" إضافة إلى استراتيجية التغيير التي تُركز على استقطاب العملاء ذوي القيمة المضافة العالية، والتي تبرز فوائدها بوضوح في نمو متوسط الإيرادات لكل مستخدم.

|                                                               | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|---------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| متوسط الإيرادات لكل مستخدم للهاتف المتحرك (بالدرهم الإماراتي) | 96    | 94    | 82    | 78    | 79    |
| عدد مشتركي الهاتف المتحرك (بالآلاف)                           | 7,343 | 7,723 | 8,646 | 8,249 | 7,894 |



● مشتركِي الهاتف المتحرك ● متوسط الإيرادات

ارتفع متوسط الإيرادات لكل مستخدم للهاتف المتحرك ليصل إلى 79 درهم إماراتي في عام 2018 مقارنة بـ 78 درهم إماراتي في عام 2017. ولدى المقارنة الربعية، وجدنا بأن هناك تحسّن في نمو متوسط الإيرادات لكل مستخدم نتيجة لاستراتيجيتنا في التركيز على عملاء ذوي

قيمة مضافة عالية. ومع ذلك، فإننا ندرك أنه تماشيًا مع أرقام القطاع العالمية، ما زلنا نرى المستهلكين يختارون إنفاق المزيد على خدمات البيانات وأقل على حزم الخدمات الصوتية. ونتيجة لذلك، لا زلنا نسعى لإيجاد طرق لتحقيق الدخل من البيانات وزيادة قاعدة العملاء ذات القيمة الأعلى.

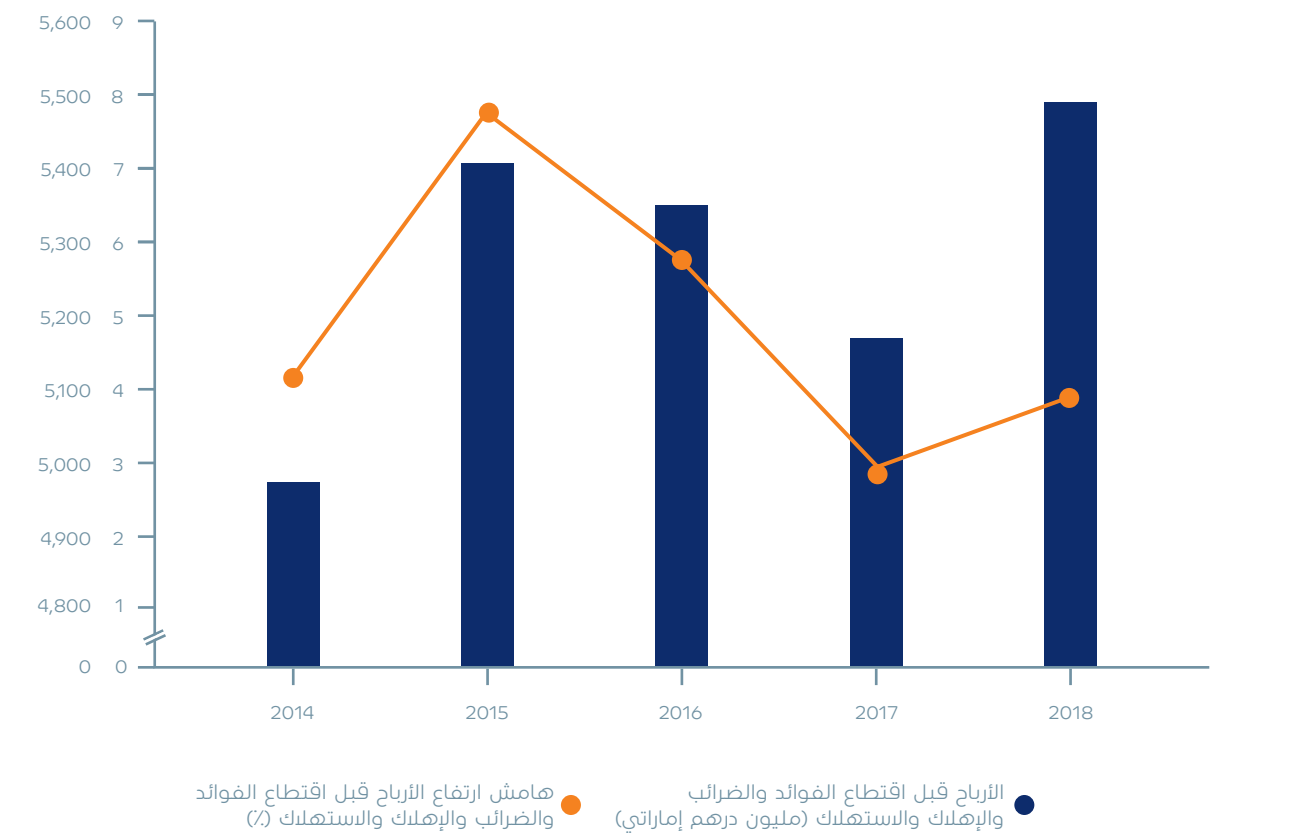
## الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك

احتفلنا في عام 2018 بمرور عامين على إطلاق برنامج RESET المبتكر؛ غير أنه أظهر قيمته الحقيقية هذا العام، باعتباره أحد البرامج المحورية بالنسبة لعملية التحول، تم تسخير برنامج RESET لإعادة هيكلة هذه المؤسسة حيثما كان ذلك ضروريًا، كما استُخدم في إعادة تقييم خطط

### الهاتف الثابت

عززت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة أعمالها في الخطوط الثابتة خلال عام 2017، مع زيادة بنسبة 3.9 ٪ في مجموع الخطوط الثابتة لتصل إلى ما مجموعه 769 ألف مشترك، مدعومة بنمو في الإنترنت السريع والهاتف الأرضي والتلفزيون. ونتيجة لذلك، ارتفعت إيرادات الخطوط الثابتة إلى 2.35 مليار درهم إماراتي، مما يمثل زيادة بنسبة 9.1 ٪ من 2.15 مليار درهم إماراتي في عام 2017.

|                                                                              | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك (مليون درهم إماراتي) | 5,030 | 5,419 | 5,364 | 5,200 | 5,491 |
| هامش ارتفاع الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك (%)      | ٪41.1 | ٪43.9 | ٪42.1 | ٪40.0 | ٪40.9 |



## حقوق الامتياز

ندفع منذ عام 2010 حقوق الامتياز للحكومة وفقًا لتوجيه رسمي من وزارة المالية. بالنسبة لعام 2018، بلغت قيمة حقوق الامتياز 2.08 مليار درهم إماراتي.

| (مليون درهم إماراتي)               | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| صافي الأرباح قبل خصم حقوق الامتياز | 3,702 | 3,862 | 3,864 | 3,749 | 3,832 |
| صافي الأرباح بعد خصم حقوق الامتياز | 2,109 | 1,941 | 1,753 | 1,712 | 1,753 |
| الربحية لكل سهم (درهم إماراتي)     | 0.46  | 0.42  | 0.38  | 0.38  | 0.39  |

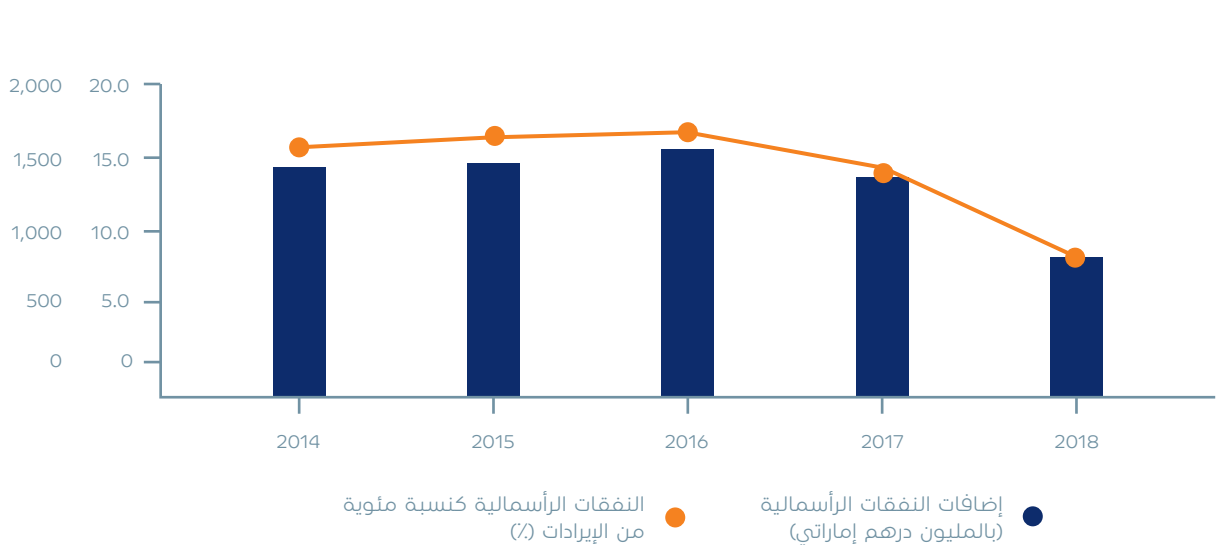
كما بلغ صافي الأرباح بعد خصم حقوق الامتياز 1.75 مليار درهم إماراتي، بزيادة نسبتها 2.4 ٪ في عام 2018 مقارنة بعام 2017 . ويُعزى هذا النمو في صافي الأرباح بعد خصم حقوق الامتياز للنمو في الإيرادات.

كما ضمن الأداء المالي القوي للشركة استمرارها في الوفاء بوعدها لإضافة قيمة جوهرية للمساهمين. بالنسبة لعام 2018، بلغت ربحية كل سهم 39 فلساً.

## النفقات الرأسمالية

شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة -  
إضافات النفقات الرأسمالية مقابل النفقات  
الرأسمالية كنسبة مئوية من الإيرادات  
(2018-2014)

|                                                      | 2018  | 2017  | 2016  | 2015  | 2014  |
|------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| إضافات النفقات الرأسمالية<br>(بالمليون درهم إماراتي) | 1,027 | 1,585 | 1,776 | 1,703 | 1,659 |
| النفقات الرأسمالية كنسبة مئوية من<br>الإيرادات (%)   | 7.7%  | 12.2% | 14.0% | 13.8% | 13.6% |

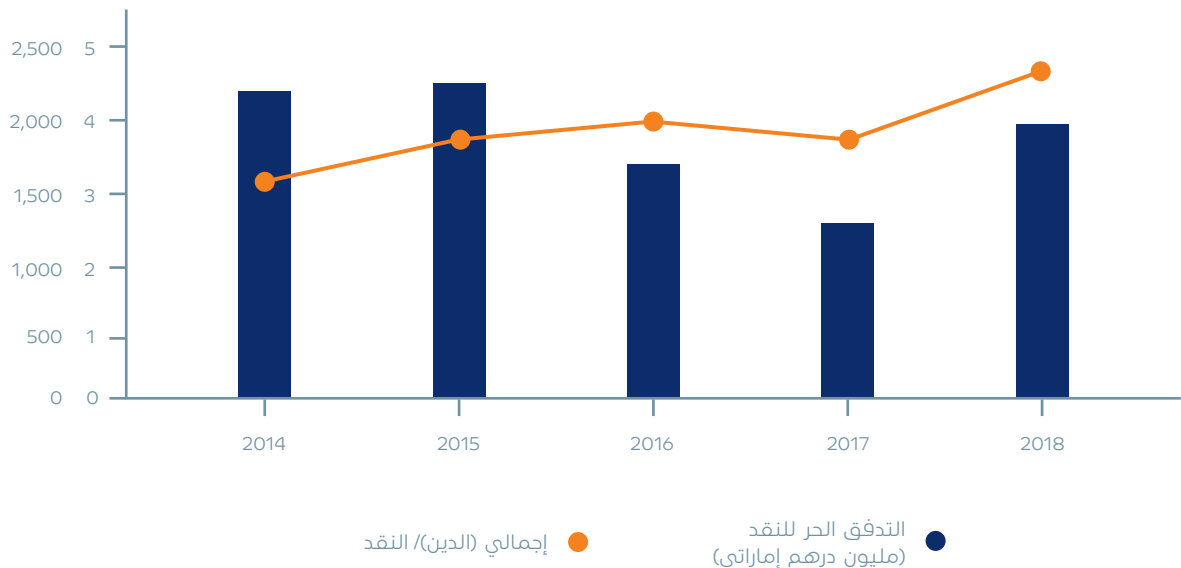


بلغت النفقات الرأسمالية 1.03 مليار درهم  
إماراتي في عام 2018، مُسجلة انخفاضًا عن  
عام 2017 الذي بلغت فيه 1.59 مليار درهم.  
لقد قمنا بمواءمة نفقاتنا الرأسمالية مع  
أولويات العمل، مثل نشر الألياف تمهيدًا

## استعراض النقد والدين

ازداد التدفق الحر للنقد بعد خصم حقوق  
الامتياز إلى 1.94 مليار درهم إماراتي من  
1.30 مليار درهم إماراتي عام 2017 ازداد  
التدفق الحر للنقد كنتيجة للربحية الكبيرة  
والانخفاض في النفقات الرأسمالية في  
عام 2018 مقارنةً بالعام السابق.

|                                        | 2018  | 2017  | 2016  | 2015  | 2014  |
|----------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| التدفق الحر للنقد (مليون درهم إماراتي) | 1,935 | 1,302 | 1,672 | 2,267 | 2,188 |
| صافي (الدين)/ النقد                    | 2,325 | 1,868 | 2,014 | 1,866 | 1,602 |



ل طرح الجيل الخامس وخفض الاستثمار في  
المجالات غير الأساسية. إن انخفاض النفقات  
الرأسمالية جاء أيضًا نتيجة لإتمام طرح  
الشبكة في السنوات السابقة.

# البيانات المالية الموحدة

1

## تقرير مدقق الحسابات المستقل إلى السادة المساهمين

### رأينا

برأينا، تعبّر البيانات المالية الموحدة بشكل عادل ومن كافة النواحي الجوهرية عن المركز المالي الموحد لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع ("الشركة") والشركات التابعة لها (معاً "المجموعة") كما في 31 ديسمبر 2018 وأدائها المالي الموحد وتدفقاتها النقدية الموحدة للسنة المنتهية بذلك التاريخ وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية.

### نطاق التدقيق

تشمل البيانات المالية الموحدة للمجموعة ما يلي:

- بيان المركز المالي الموحد كما في 31 ديسمبر 2018.
- بيان الدخل الشامل الموحد للسنة المنتهية بذلك التاريخ.
- بيان التدفقات النقدية الموحد للسنة المنتهية بذلك التاريخ.
- بيان التغيرات في حقوق الملكية الموحد للسنة المنتهية بذلك التاريخ.
- إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة وتشمل ملخصاً للسياسات المحاسبية الهامة.

### أساس الرأي

لقد أجرينا تدقيقنا وفقاً لمعايير التدقيق الدولية. ويتم إيضاح مسؤولياتنا وفقاً لهذه المعايير بمزيد من التفصيل ضمن فقرة مسؤوليات مدقق الحسابات حول تدقيق البيانات المالية الموحدة المدرجة ضمن تقريرنا.

نعتقد أن إثباتات التدقيق التي حصلنا عليها كافية وملائمة لتوفير أساس مناسب للرأي الذي نبديه بناءً على عملية التدقيق.

### الاستقلالية

إننا مستقلون عن المجموعة وفقاً للقواعد الأخلاقية للمحاسبين المهنيين الصادرة عن مجلس المعايير الأخلاقية الدولية للمحاسبين والمتطلبات الأخلاقية التي تتعلق بتدقيقنا على البيانات المالية الموحدة في دولة الإمارات العربية المتحدة. وقد التزمنا بمسؤولياتنا الأخلاقية الأخرى وفقاً لهذه المتطلبات والقواعد.

### منهجنا في التدقيق

#### نظرة عامة

- أمور التدقيق الرئيسية
- القيمة الدفترية للشهرة.
- حق الامتياز الاتحادي.
- تسجيل الإيرادات - دقة الإيرادات المسجلة بالنظر إلى تعقيد الأنظمة والمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15.
- نظم وضوابط تقنية المعلومات.

في إطار تصميم تدقيقنا، قمنا بتحديد الأهمية النسبية وتقييم مخاطر الأخطاء الجوهرية في البيانات المالية الموحدة. وعلى وجه الخصوص، أخذنا بالاعتبار الأحكام الذاتية التي وضعتها الإدارة، ومنها على سبيل المثال ما يتعلق بالتقديرات المحاسبية الهامة التي انطوت على وضع افتراضات ومراعاة للأحداث المستقبلية غير المؤكدة بطبيعتها. كما هو الحال في جميع أعمال التدقيق التي نجريها، فقد تناولنا أيضاً مخاطر تجاوز الإدارة للرقابة الداخلية، ويشمل ذلك من بين أمور أخرى النظر في ما إذا كان هناك دليل على التحيز الذي كان يمثل خطر وجود أخطاء جوهرية بسبب الاحتيال.

لقد قمنا بتصميم نطاق التدقيق من أجل تنفيذ أعمال كافية تمكننا من تقديم رأي حول البيانات المالية الموحدة ككل، مع الأخذ بعين الاعتبار هيكل المجموعة، والعمليات المحاسبية والضوابط، والقطاع الذي تعمل فيه المجموعة.

### أمر التدقيق الرئيسية

أمر التدقيق الرئيسية هي تلك الأمور التي، في تقديرنا المهني، كانت أكثر الأمور أهمية أثناء تدقيقنا على البيانات المالية الموحدة للسنة الحالية. وقد تم التطرق إلى

### أمر التدقيق الرئيسي

#### القيمة الدفترية للشهرة

لدى المجموعة كما في 31 ديسمبر 2018 شهرة بقيمة 549 مليون درهم ضمن وحدتي توليد النقد على النحو المشار إليه في الإيضاح رقم 7 من البيانات المالية الموحدة. وقد ركزنا على هذا الجانب بسبب حجم رصيد الشهرة وبسبب الأحكام المستخدمة حول النتائج المستقبلية، والافتراضات الرئيسية التي انطوى عليها تقييم الإدارة للقيمة الدفترية وما إذا كان مطلوباً مخصص انخفاض فيما يتعلق بالشهرة.

في ضوء الظروف التجارية الصعبة، وتزايد المنافسة في خطوط الهاتف الثابت في مناطق شبكة الهاتف الثابت للمجموعة، وتقلص هوامش الربح، فقد كان من الممكن أن يتأثر أداء المجموعة وتوقعاتها فيما يتعلق بقطاعي الهاتف الثابت والنطاق العريض مما يزيد من خطر انخفاض قيمة الشهرة. خلصت الإدارة إلى أنه لم يكن هناك أي انخفاض في قيمة الشهرة للسنة الحالية.

بالنسبة لوحداث توليد النقد التي تتضمن شهرة، يعتمد تحديد المبلغ القابل للاسترداد على نموذج القيمة قيد الاستخدام. ويتطلب ذلك حكماً من جانب الإدارة حول كل من تحديد ثم تقييم وحدات توليد النقد ذات العلاقة. تستند المبالغ القابلة للاسترداد على وجهة نظر الإدارة حول بعض المتغيرات مثل تقديرات الإيرادات المستقبلية، وهوامش ومصروفات التشغيل، وتوقيت ونطاق النفقات الرأسمالية المستقبلية للصيانة، ومعدلات النمو النهائية، ومعدل الخصم الأنسب. خلصت الإدارة إلى أنه لم يكن هناك أي انخفاض في قيمة الشهرة للسنة الحالية.

يرجى الرجوع إلى الإيضاحين 2-3 و7 من البيانات المالية الموحدة للاطلاع على التقديرات المحاسبية الهامة والافتراضات المستخدمة من قبل الإدارة.

هذه الأمور في سياق تدقيقنا على البيانات المالية الموحدة ككل، وفي تكوين رأينا حولها، ولا نقدم رأياً منفصلاً بشأن هذه الأمور.

### كيفية تعامل مدقق الحسابات مع أمر التدقيق الرئيسي

قمنا بتقييم مدى ملاءمة تحديد الإدارة لوحداث توليد النقد ومواصلة المجموعة إدارتها الجيدة لضوابط الرقابة على عملية تقييم انخفاض القيمة.

قمنا بأختبار ملاءمة نموذج انخفاض القيمة ومعقولية الافتراضات المستخدمة من خلال إجراء ما يلي:

- تقييم الافتراضات المستخدمة بخصوص توقعات الإيرادات وهوامش الربح وتكاليف التشغيل والنفقات الرأسمالية المتوقعة لصيانة الشبكة؛
- فحص الدقة الحسابية لنماذج التدفقات النقدية ومطابقة البيانات ذات الصلة مع الخطط طويلة الأجل المعتمدة من مجلس الإدارة.
- مقارنة معدلات النمو والخصم مقابل المصادر الخارجية للبيانات؛
- تقييم مدى موثوقية توقعات الإدارة من خلال تقييم الأداء الفعلي مقابل التوقعات السابقة.
- إجراء تحليل الحساسية المستقل على التدفقات النقدية ومعدلات النمو ومعدلات الخصم.

قمنا بأختبار كفاية و صحة الإفصاحات ذات العلاقة في الإيضاح 7 من البيانات المالية الموحدة.

أمر التدقيق الرئيسي

حق الامتياز الاتحادي

حق الامتياز الاتحادي هو استحقاق كبير يحتسب على الإيرادات المرخصة للمجموعة وعلى الأرباح التشغيلية بناء على نسب ثابتة كما هو مبين في الإيضاح 25 من البيانات المالية الموحدة.

يبلغ مخصص حق الامتياز للعام 2,079 مليون درهم مع مستحقات في 31 ديسمبر 2018 بقيمة 2,103 مليون درهم.

انصبّ تركيزنا على هذه الأمر حيث تخضع حسابات حق الامتياز إلى استخدام بعض الأحكام والتفسيرات والافتراضات فيما يتعلق بتعريف البنود المرخصة، وتحديد بعض الخصومات المسموح بها، والتكاليف المخصصة، ومعالجة رسوم الامتياز في معاملات مشاركة المواقع. كما تخضع أيضا إلى التغيير من وقت لآخر في حال تعديل التوجيهات المقدمة من وزارة المالية بدولة الإمارات العربية المتحدة أو عند استلام توضيحات من الوزارة.

يرجى الرجوع إلى الملاحظة 2-3 إلى البيانات المالية الموحدة للتقديرات والأحكام المحاسبية الهامة التي تستخدمها الإدارة.

كيفية تعامل مدقق الحسابات مع أمر التدقيق الرئيسي

لقد قمنا بمراجعة التوجيهات المقدمة للمجموعة من قبل وزارة المالية، مع غيرها من المراسلات ذات العلاقة وتم مقارنتها بالافتراضات التي تم وضعها من الإدارة في نموذج الاحتساب.

من خلال نموذج الاحتساب قمنا بتقييم دقة الفصل بين البنود المتعلقة بالأنشطة المرخصة وغيرها من الأنشطة والبنود التي من وجهة نظر الإدارة لا تندرج ضمن حق الامتياز الاتحادي أو التي يمكن تسويتها مع الإيرادات المرتبطة بحق الامتياز الاتحادي. تحققنا من دقة الحسابات الواردة في النموذج.

قمنا بأختبار الضوابط الإدارية حول حساب واعتماد رسوم حق الامتياز الاتحادي واخذنا في الاعتبار مدى ملاءمة وكفاية الإفصاحات ذات الصلة في الإيضاح 25 من البيانات المالية الموحدة.

أمر التدقيق الرئيسي

تسجيل الإيرادات - دقة الإيرادات المسجلة بالنظر إلى تعقيد الأنظمة والمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15

انصبّ تركيزنا هذه الأمر حيث هناك مخاطر كامنة حول دقة الإيرادات المسجلة نظراً لتعقيد الأنظمة والمزيج المتغير من منتجات وخدمات الأعمال، بما في ذلك مجموعة متنوعة من الباقات المتاحة للعملاء من الأفراد والشركات وهيكل التعرفة واتفاقيات التجوال والاتصال الدولي ("الجملة") واتفاقيات مشاركة مواقع الجوال وبرامج الحوافز والخصومات.

بالإضافة قامت المجموعة بتطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15 ، "الإيرادات من العقود مع العملاء" اعتبارًا من 1 يناير 2018. تطبيق المعيار المحاسبي لتسجيل الإيرادات معقد وينطوي على عدد من الأحكام والتقديرات الرئيسية.

يرجى الرجوع إلى الإيضاحين 2-3 و20-3 للسياسات المحاسبية والتقديرات والأحكام المحاسبية الهامة المستخدمة من قبل الإدارة، على التوالي.

كيفية تعامل مدقق الحسابات مع أمر التدقيق الرئيسي

يتضمن منهجنا في التدقيق مزيجاً من اختبار الضوابط الداخلية والإجراءات المادية التي تغطي الآتي:

- مراجعة السياسات المحاسبية المعتمدة من قبل المجموعة وما إذا كانت قد طبقت بشكل مناسب على معاملات وأرصدة المجموعة.
- اختبار بيئة تكنولوجيا البنية التحتية ذات العلاقة والتي تمثل الفواتير، والأسعار، ونظم الدعم الأخرى ذات العلاقة، بما في ذلك إجراءات مراقبة التغييرات المطبقة على الأنظمة التي تجني الإيرادات.
- إجراء اختبارات على دقة فواتير العملاء على أساس العينة عن طريق مقارنتها مع التعريفات المتفق عليها.
- تنفيذ عينات اختبار المكالمات من أجل الحصول على قناعة حول السعر والمدة عن طريق استخراج البيانات من أنظمة الدعم.
- اختبار التسويات الرئيسية للأطراف الأخرى مع إيرادات الجملة المعترف بها في دفتر الأستاذ العام.
- مراجعة العقود الجديدة الهامة، والقرارات التنظيمية، وفهم واختبار الإيرادات ذات العلاقة، والمعالجات والقيود المحاسبية الأخرى.
- اختبار طبيعة عينة الخصومات وكيفية المحاسبة عنها.

كما أخذنا في الاعتبار تطبيق السياسات المحاسبية للمجموعة على المبالغ المفوترة والمستحقة والتأثيرات المحاسبية للمبادرات الجديدة لخطوط الدفع الأجل وخطوط الهاتف الثابت والبيث لتقييم ما إذا كانت السياسات المحاسبية للمجموعة مناسبة لتلك المبادرات وما إذا كان قد تم اتباعها.

كما قمنا بتقييم ما إذا كان تأثير التحول إلى المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15 على الأرباح المحتجزة في 1 يناير 2018 مكتمل ويعكس الأعتبارات المناسبة للتغيرات في سياسات إثبات الإيرادات والأحكام الانتقالية للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15. بالإضافة إلى ذلك قمنا بإختيار مدى كفاية والتحقق من ملاءمة الإفصاحات ذات الصلة الواردة في البيانات المالية الموحدة.

### كيفية تعامل مدقق الحسابات مع أمر التدقيق الرئيسي

لقد أجرينا دراسات شاملة وتفصيلية عن العمليات والضوابط المحاسبية والتشغيلية، واستخدمنا فهمنا من السنوات السابقة لإعادة تقييم تصميم فعالية الرقابة الداخلية الرئيسية وتحديد التغيرات.

أجرينا اختباراً لفعالية تشغيل هذه الضوابط للحصول على ما يكفي من الأدلة المناسبة والملائمة بأن هذه الضوابط كانت فعالة على مدار العام على النحو المنشود.

واستجابة للتغييرات والتحسينات الرقابية التي تمت خلال السنة، قمنا بما يلي:

- مراجعة تصميم الضوابط لضمان التخفيف من مخاطر التقارير المالية واختبار عينات من الضوابط التي نتجت من التحسينات.
- قمنا باختبار الضوابط العامة لتقنية المعلومات حول أنظمة تقنية المعلومات ذات العلاقة والبنية التحتية لتقنية المعلومات.
- اختبار مدى تعزيز الضوابط الإدارية لوصول المستخدم وتسجيل وصول المستخدم.
- اختبار الضوابط وتنفيذ إجراءات مادية إضافية على تسويات حساب دفتر الأستاذ العام الرئيسي والقيود اليدوية.
- وعند الضرورة، تعديل منهج التدقيق المخطط وتنفيذ اختبار موضوعي إضافي لمعالجة الأمور التي لا تسمح فيها بيئة الرقابة بالاعتماد على الضوابط.

### أمر التدقيق الرئيسي

#### نظم وضوابط تقنية المعلومات

يعتمد توليد المعلومات المالية الواردة في البيانات المالية الموحدة بشكل كبير على نظم تكنولوجيا المعلومات نظرا إلى حجم وتعقيد معاملات المجموعة.

ولهذا السبب اعتمدنا بشكل كبير على نظم تقنية المعلومات والضوابط الداخلية الرئيسية للمجموعة، كممارسة طبيعية لتدقيق شركات الاتصالات الكبرى. وأدى ذلك إلى توجه جزء كبير من جهودنا في التدقيق نحو هذا المجال.

انصبّ تركيزنا على فهم والتحقق من تأثيرات التغيرات الرئيسية التي أدخلت على بيئة الرقابة والتي أسهمت في فهم شامل وأساس للسنوات السابقة.

وتعمل المجموعة حاليا على استبدال وتحديث أنظمة تقنية المعلومات المختلفة لتعزيز فعالية الأعمال وتحسين الكفاءة. وتشمل هذه الإجراءات أيضاً تحسينات على ضوابط وصول المستخدمين فيما يتعلق بعدد

من الأنظمة الرئيسية. وبعض هذه الإجراءات قيد التنفيذ، ولكن لم يتم الانتهاء منها بعد.

### المعلومات الأخرى

إن أعضاء مجلس الإدارة مسؤولون عن المعلومات الأخرى. وتشمل المعلومات الأخرى كلمة رئيس مجلس الإدارة وكلمة الرئيس التنفيذي (ولكنها لا تشمل البيانات المالية الموحدة وتقرير مدقق الحسابات بشأنها) اللتان حصلنا عليهما قبل تاريخ تقرير مدقق الحسابات المائل والتقرير السنوي الكامل للمجموعة الذي من المتوقع إتاحته لنا بعد ذلك التاريخ.

إن رأينا حول البيانات المالية الموحدة لا يتطرق إلى المعلومات الأخرى، ولا ولن نبدي أي تأكيد عليها بأي صورة كانت.

وفيما يتعلق بتدقيقنا على البيانات المالية الموحدة، تقتصر مسؤوليتنا على قراءة المعلومات الأخرى المحددة سلفاً، وفي سبيل ذلك فإننا ننظر في ما إذا كانت المعلومات الأخرى تتعارض بصورة جوهرية مع البيانات المالية الموحدة أو مع المعلومات التي توصلنا إليها أثناء التدقيق، أو ما إذا كانت تبدو أنها تتضمن أخطاء جوهرية بصورة أو بأخرى.

إذا توصلنا - بناءً على العمل الذي نكون قد قمنا به على المعلومات الأخرى التي حصلنا عليها قبل تاريخ تقرير مدقق الحسابات - إلى وجود أخطاء جوهرية في هذه المعلومات الأخرى، فإننا ملزمون ببيان هذه الحقائق في تقريرنا. ليس لدينا شيء للإبلاغ عنه في هذا الشأن.

إذا توصلنا، عند قراءة التقرير السنوي للمجموعة، إلى وجود أخطاء جوهرية في هذه المعلومات الأخرى، فإننا ملزمون بإبلاغ هذا الأمر إلى القائمين على الحوكمة.

### مسؤوليات الإدارة والقائمين على الحوكمة حول البيانات المالية الموحدة

إن الإدارة مسؤولة عن إعداد البيانات المالية الموحدة وعرضها بصورة عادلة وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية، وكذلك إعدادها طبقاً للأحكام السارية للقانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (2) لسنة 2015، وعن تلك الرقابة الداخلية التي ترى الإدارة أنها ضرورية لكي تتمكن من إعداد بيانات مالية موحدة خالية من أي أخطاء جوهرية، سواء كانت ناشئة عن احتيال أو خطأ.

وعند إعداد البيانات المالية الموحدة، فإن الإدارة تعد مسؤولة عن تقييم مدى قدرة المجموعة على الاستمرار في عملها التجاري والإفصاح - عند الضرورة - عن الأمور المتعلقة بهذه الاستمرارية، وكذا استخدام مبدأ الاستمرارية المحاسبي إلا إذا كانت الإدارة تعتزم تصفية المجموعة أو وقف أنشطتها أو لم يكن لديها أي بديل واقعي سوى القيام بذلك.

يتحمل القائمون على الحوكمة مسؤولية الإشراف على عملية إعداد التقارير المالية للمجموعة.

مسؤوليات مدقق الحسابات  
حول تدقيق البيانات المالية  
الموحدة

تتمثل أهدافنا في الحصول على تأكيد معقول حول ما إذا كانت البيانات المالية الموحدة ككل خالية من الأخطاء الجوهرية، سواء كانت ناشئة عن احتيال أو خطأ، وإصدار تقرير مدقق الحسابات الذي يشمل رأينا. يعد التأكيد المعقول مستوىً عالياً من التأكيد، ولكنه ليس ضماناً على أن عملية التدقيق المنفذة وفقاً لمعايير التدقيق الدولية ستكشف دائماً عن أي خطأ جوهري إن وجد. ويمكن أن تنشأ الأخطاء من الاحتيال أو الخطأ، وتعتبر جوهريّة إذا كان من المتوقع إلى حد معقول أن تؤثر تلك الأخطاء، إفراداً أو إجمالاً، على القرارات الاقتصادية التي يتخذها المستخدمون على أساس هذه البيانات المالية الموحدة.

وفي إطار عملية التدقيق المنفذة وفقاً لمعايير التدقيق الدولية، فإننا نمارس التقدير المهني ونتبع مبدأ الشك المهني طوال أعمال التدقيق. كما أننا نلتزم بالتالي:

- تحديد وتقييم مخاطر الأخطاء الجوهرية في البيانات المالية الموحدة، سواء كانت ناشئة عن الاحتيال أو الخطأ، وتصميم وتنفيذ إجراءات التدقيق التي تلائم تلك المخاطر، والحصول على أدلة تدقيق كافية ومناسبة توفر أساساً لرأينا. إن خطر عدم الكشف عن أي أخطاء جوهريّة ناتجة عن الاحتيال يعد أكبر من الخطر الناجم عن الخطأ حيث قد ينطوي الاحتيال على التواطؤ أو التزوير أو الحذف المتعمد أو التحريف أو تجاوز الرقابة الداخلية.
- تكوين فهم حول ضوابط الرقابة الداخلية المتعلقة بأعمال التدقيق من أجل تصميم إجراءات تدقيق ملائمة للظروف، وليس لغرض إبداء رأي حول فعالية الرقابة الداخلية للمجموعة.

- تقييم مدى ملاءمة السياسات المحاسبية المستخدمة ومعقولية التقديرات المحاسبية وما يتعلق بها من إفصاحات الإدارة.

- معرفة مدى ملاءمة استخدام الإدارة لمبدأ الاستمرارية المحاسبي، واستناداً إلى أدلة التدقيق التي يتم الحصول عليها تحديد ما إذا كان هناك عدم يقين مادي يتعلق بأحداث أو ظروف يمكن أن تؤثر

شكوكاً كبيرة حول قدرة المجموعة على الاستمرار كمنشأة عاملة. وإذا توصلنا إلى وجود عدم يقين مادي، فإننا مطالبون بلفت الانتباه في تقرير مدقق الحسابات إلى الإفصاحات ذات الصلة في البيانات المالية الموحدة، أو تعديل رأينا إذا كانت تلك الإفصاحات غير كافية. إن الاستنتاجات التي نتوصل لها تتوقف على أدلة التدقيق التي يتم الحصول عليها حتى تاريخ تقرير مدقق الحسابات. ومع ذلك، فإن الأحداث أو الظروف المستقبلية قد تدفع المجموعة إلى التوقف عن الاستمرار كمنشأة عاملة.

- تقييم العرض الشامل للبيانات المالية الموحدة ونسقتها ومحتوياتها، بما في ذلك الإفصاحات، وتحديد ما إذا كانت البيانات المالية الموحدة تمثل المعاملات والأحداث ذات العلاقة على النحو الذي يضمن العرض العادل.

- الحصول على أدلة تدقيق كافية ومناسبة فيما يتعلق بالمعلومات المالية للكيانات أو الأنشطة التجارية داخل المجموعة لإبداء رأي حول البيانات المالية الموحدة. كما أننا مسؤولون عن توجيه أعمال التدقيق على المجموعة والإشراف عليها وأدائها، ونظل مسؤولين دون غيرنا عن رأينا حول التدقيق.

كما نتواصل مع القائمين على الحوكمة فيما يتعلق، من بين أمور أخرى، بنطاق وتوقيت التدقيق المقررين ونتائج التدقيق الجوهرية، بما في ذلك أي أوجه قصور مهمة نحددها في الرقابة الداخلية أثناء تدقيقنا.

نقدم أيضاً للقائمين على الحوكمة بياناً بأننا قد امتثلنا للمتطلبات الأخلاقية المعمول بها في شأن الاستقلالية، كما أننا نبلاغهم بجميع العلاقات وغيرها من المسائل التي يُعتقد إلى حد معقول أنها قد تؤثر على استقلاليتنا، وسبل الحماية منها إن لزم الأمر.

ومن بين الأمور المنقولة للقائمين على الحوكمة، فإننا نحدد تلك الأمور التي كانت لها أهمية قصوى أثناء التدقيق على البيانات المالية الموحدة للسنة الحالية والتي تمثل بدورها أمور التدقيق الرئيسية، ثم ندرجها في تقرير مدقق الحسابات باستثناء ما تحظر النظم أو التشريعات الإفصاح عنه للرأي العام أو إذا قررنا - في حالات نادرة للغاية - أن أمر ما لا ينبغي الإفصاح عنه في تقريرنا إذا كنا نتوقع إلى حد معقول بأن الإفصاح عن هذا الأمر سوف يترك تداعيات سلبية تفوق المزايا التي ستعود على الصالح العام من جراء هذا الإفصاح.

تقرير حول المتطلبات  
القانونية والتنظيمية  
الأخرى

إضافة إلى ذلك ووفقاً لمتطلبات القانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (2) لسنة 2015، نفيذكم بما يلي:

- (1) أننا قد حصلنا على كافة المعلومات التي اعتبرناها ضرورية لغراض تدقيقنا.
- (2) أن البيانات المالية الموحدة قد أُعدت، من كافة النواحي الجوهرية، طبقاً للأحكام السارية للقانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (2) لسنة 2015.
- (3) أن المجموعة قد احتفظت بدفاتر محاسبية سليمة.

- (4) أن المعلومات المالية الواردة في كلمة رئيس مجلس الإدارة وكلمة الرئيس التنفيذي تتوافق مع الدفاتر المحاسبية للمجموعة.

- (5) أن المجموعة قد قامت بشراء بعض الأسهم والاستثمار فيها خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2018، كما هو مبين في الإيضاح رقم (8) من البيانات المالية الموحدة.

- (6) أن الإيضاح رقم (13) من البيانات المالية الموحدة يبين المعاملات الهامة مع الأطراف ذات العلاقة والشروط التي بموجبها أبرمت هذه المعاملات.

- (7) أنه بناءً على المعلومات المقدمة لنا لم يلفت انتباهنا ما يجعلنا نعتقد

بأن المجموعة قد خالفت خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2018 أيّاً من الأحكام السارية للقانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (2) لسنة 2015، أو فيما يتعلق بالشركة، ونظامها الأساسي بشكل يمكن أن يكون له تأثير جوهري على أنشطتها أو مركزها المالي كما في 31 ديسمبر 2018.

(8) أن الإيضاح رقم (23) من البيانات المالية الموحدة يبين المساهمات الاجتماعية المقدمة خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2018.

برايس ووترهاوس كوبرز

20 فبراير 2019

جاء نافورب

جاك فاخوري

سجل مدققي الحسابات المشتغلين  
رقم 379

دبي، الإمارات العربية المتحدة

بيان المركز المالي الموحد

| كما في 31 ديسمبر |                  |                  |                                                          |
|------------------|------------------|------------------|----------------------------------------------------------|
| إيضاح            | 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |                                                          |
|                  |                  |                  | <b>موجودات غير متداولة</b>                               |
| 6                | 7,811,506        | 8,520,866        | ممتلكات ومنشآت ومعدات                                    |
| 7                | 1,102,875        | 1,130,332        | موجودات غير ملموسة وشهرة                                 |
| 8                | 188,179          | 142,086          | استثمارات محتسبة باستخدام طريقة حقوق الملكية             |
| 9                | 18,368           | -                | موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر |
| 9                | -                | 18,368           | موجودات مالية متاحة للبيع                                |
| 10               | 10,968           | 13,594           | أدوات مالية مشتقة                                        |
| 11               | 196,687          | 85,859           | موجودات العقود                                           |
|                  | 9,328,583        | 9,911,105        | <b>مجموع الموجودات غير المتداولة</b>                     |
|                  |                  |                  | <b>موجودات متداولة</b>                                   |
|                  | 129,311          | 99,383           | مخزون                                                    |
| 11               | 508,257          | 447,511          | موجودات العقود                                           |
| 12               | 1,907,738        | 1,701,116        | ذمم مدينة تجارية وأخرى                                   |
| 13               | 129,078          | 186,196          | مبالغ مستحقة من طرف ذي علاقة                             |
| 14               | 4,000,000        | 5,025,000        | استثمارات قصيرة الأجل                                    |
| 15               | 502,091          | 461,125          | أرصدة نقدية وبنكية                                       |
|                  | 7,176,475        | 7,920,331        | <b>مجموع الموجودات المتداولة</b>                         |
|                  |                  |                  | <b>مطلوبات متداولة</b>                                   |
| 16               | 4,802,736        | 5,214,773        | ذمم دائنة تجارية وأخرى                                   |
| 11               | 444,141          | 468,776          | مطلوبات العقود                                           |
| 13               | 9,834            | 20,294           | مبالغ مستحقة لأطراف ذات علاقة                            |
| 17               | 1,461,318        | 1,461,318        | قروض                                                     |
|                  | 6,718,029        | 7,165,161        | <b>مجموع المطلوبات المتداولة</b>                         |
|                  | 458,446          | 755,170          | <b>صافي الموجودات المتداولة</b>                          |
|                  |                  |                  | <b>المطلوبات غير المتداولة</b>                           |
| 17               | 716,332          | 2,156,344        | قروض                                                     |
| 11               | 190,631          | 124,997          | مطلوبات العقود                                           |
| 18               | 252,564          | 236,072          | مخصص مكافآت نهاية الخدمة للموظفين                        |
| 19               | 115,764          | 110,924          | مخصصات أخرى                                              |
|                  | 1,275,291        | 2,628,337        | <b>مجموع المطلوبات غير المتداولة</b>                     |
|                  | 8,511,738        | 8,037,938        | <b>صافي قيمة الموجودات</b>                               |
|                  |                  |                  | <b>متمثل في:</b>                                         |
| 20               | 4,532,906        | 4,532,906        | رأس المال                                                |
| 21               | 232,332          | 232,332          | علاوة إصدار                                              |
| 22               | 1,601,993        | 2,426,559        | احتياطات أخرى، صافية من أسهم الخزينة                     |
|                  | 2,144,507        | 846,141          | أرباح محتجزة                                             |
|                  | 8,511,738        | 8,037,938        | <b>مجموع حقوق الملكية</b>                                |

تم اعتماد هذه البيانات المالية الموحدة من قبل مجلس الإدارة بتاريخ 20 فبراير 2019 ووقعها بالنيابة عن المجلس:

  
**عثمان سلطان**  
الرئيس التنفيذي

  
**زياد كداري**  
عضو مجلس الادارة

بيان الدخل الشامل الموحد

| للسنة المنتهية في 31 ديسمبر |                                                                                                                                       |                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| إيضاح                       | 2018<br>ألف درهم                                                                                                                      | 2017<br>ألف درهم                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                |
| 32                          | 13,414,057<br>(2,954,075)<br>(1,335,156)<br>(1,018,455)<br>(755,640)<br>(422,955)<br>(388,105)<br>(217,358)<br>(317,076)<br>(318,988) | 13,004,372<br>(3,051,009)<br>(1,015,111)<br>(980,326)<br>(708,624)<br>(405,529)<br>(415,347)<br>(317,076)<br>(318,988) | <b>الإيرادات</b><br>تكاليف الربط وتكاليف ذات علاقة<br>تكاليف المنتجات<br>تكاليف موظفين<br>تشغيل وصيانة الشبكة<br>تعهد خارجي وتعاقدات<br>عمولات<br>رخصة الاتصالات والرسوم المتعلقة بها<br>تسويق |
| 23                          | (244,524)<br>(125,852)<br>(150,073)<br>6,409                                                                                          | (304,433)<br>(118,371)<br>(174,066)<br>4,228                                                                           | مخصص الانخفاض في قيمة ذمم مدينة تجارية وموجودات عقود<br>(صافي من المبالغ المستردة)<br>إيجار ومرافق<br>مصاريف أخرى<br>إيرادات أخرى                                                              |
| 6                           | 5,491,133<br>(1,472,046)<br>(249,370)                                                                                                 | 5,199,720<br>(1,383,088)<br>(138,147)                                                                                  | الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب<br>والاستهلاك والإطفاء                                                                                                                                        |
| 7                           |                                                                                                                                       |                                                                                                                        | الاستهلاك والانخفاض في القيمة<br>إطفاء وانخفاض قيمة الموجودات غير ملموسة                                                                                                                       |
| 24                          | 3,769,717<br>145,456<br>(93,583)                                                                                                      | 3,678,485<br>164,048<br>(102,661)                                                                                      | <b>الأرباح التشغيلية</b><br>إيرادات التمويل<br>تكاليف التمويل                                                                                                                                  |
| 8                           | 10,214                                                                                                                                | 9,485                                                                                                                  | حصة من ربح استثمارات محتسبة باستخدام<br>طريقة حقوق الملكية                                                                                                                                     |
| 25                          | 3,831,804<br>(2,078,812)                                                                                                              | 3,749,357<br>(2,037,571)                                                                                               | <b>الأرباح قبل رسوم حق الامتياز</b><br>رسوم حق الامتياز                                                                                                                                        |
|                             | 1,752,992                                                                                                                             | 1,711,786                                                                                                              | <b>أرباح السنة</b>                                                                                                                                                                             |
| 22                          | (2,626)                                                                                                                               | 7,314                                                                                                                  | <b>(الخسائر)/ الأرباح الشاملة الأخرى</b><br>بنود يُحتمل إعادة تصنيفها لاحقاً<br>في الربح أو الخسارة                                                                                            |
| 18                          | 5,313                                                                                                                                 | 7,086                                                                                                                  | تغيرات القيمة العادلة لتحوطات التدفقات النقدية<br>بنود لن يُعاد تصنيفها في الربح أو الخسارة<br>أرباح اكتوارية من التزامات المنافع المحددة                                                      |
|                             | 2,687                                                                                                                                 | 14,400                                                                                                                 | <b>الأرباح الشاملة الأخرى للسنة</b>                                                                                                                                                            |
|                             | 1,755,679                                                                                                                             | 1,726,186                                                                                                              | <b>مجموع الدخل الشامل للسنة العائد بالكامل<br/>إلى مساهمي الشركة</b>                                                                                                                           |
| 26                          | 0.39                                                                                                                                  | 0.38                                                                                                                   | <b>الربحية الأساسية والمخفضة للسهم (بالدرهم)</b>                                                                                                                                               |

بيان التدفقات النقدية الموحد

| للسنة المنتهية في 31 ديسمبر                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |                  |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|----|
| إيضاح                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |    |
| <b>التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية</b><br>الأرباح قبل رسوم حق الامتياز<br>تعديلات بسبب:<br>الاستهلاك والانخفاض في القيمة لممتلكات ومنشآت ومعدات<br>إطفاء وانخفاض قيمة الموجودات غير الملموسة<br>مخصص مكافآت نهاية الخدمة للموظفين<br>مخصص الانخفاض في قيمة ذمم مدينة تجارية وموجودات عقود<br>إيرادات التمويل<br>تكاليف التمويل<br>تعديل للتغير في معدلات الخصم/ التضخم<br>إطفاء خصم على التزامات استبعاد الموجودات<br>حصة من ربح استثمارات محتسبة باستخدام طريقة حقوق الملكية<br>التغيرات في رأس المال العامل | 3,831,804        | 3,749,357        |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1,472,046        | 1,383,088        | 6  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 249,370          | 138,147          | 7  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 35,309           | 38,013           | 18 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 245,797          | 307,256          |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | (145,456)        | (164,048)        | 24 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 93,583           | 102,661          | 24 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | (1,795)          | (3,157)          | 19 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3,260            | 4,137            | 19 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | (10,214)         | (9,485)          | 8  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | (665,574)        | (420,124)        | 27 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5,108,130        | 5,125,845        |    |
| النقد الناتج من أنشطة العمليات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  |                  |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | (2,027,785)      | (2,087,574)      | 25 |
| حقوق امتياز مدفوعة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | (21,835)         | (28,929)         | 18 |
| مكافآت نهاية الخدمة المدفوعة للموظفين                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |                  |    |
| صافي النقد الناتج من أنشطة التشغيل                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3,058,510        | 3,009,342        |    |
| <b>التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية</b><br>شراء ممتلكات ومنشآت ومعدات<br>شراء موجودات غير ملموسة<br>دفعات عن استثمارات إضافية محتسبة باستخدام طريقة حقوق الملكية<br>فوائد مقبوضة<br>هامش على ضمانات محررة/ (مودعة)<br>استثمارات محررة قصيرة الأجل (الصافي)                                                                                                                                                                                                                                                   | (817,963)        | (1,480,743)      |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | (242,316)        | (197,968)        |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | (35,879)         | (18,666)         | 8  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 165,839          | 182,273          |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 57,653           | (52,253)         |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1,025,000        | 1,125,000        |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 152,334          | (442,357)        |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |                  |    |
| <b>التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية</b><br>متحصلات من القروض<br>سداد قروض<br>فوائد مدفوعة<br>توزيعات أرباح مدفوعة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 21,306           | 21,306           |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | (1,461,318)      | (783,473)        |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | (85,696)         | (94,256)         |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | (1,586,517)      | (1,541,188)      | 22 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | (3,112,225)      | (2,397,611)      |    |
| صافي النقد المستخدم في الأنشطة التمويلية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                  |                  |    |
| <b>صافي الزيادة في النقد وما في حكمه</b><br>النقد وما في حكمه في بداية السنة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 98,619           | 169,374          |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 398,079          | 228,705          |    |
| <b>النقد وما في حكمه في نهاية السنة</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 496,698          | 398,079          | 15 |

معاملة غير نقدية

بعد إلغاء أسهم الخزينة وتخفيض رأس المال والتخفيض في علاوة الإصدار معاملة غير نقدية. والتفاصيل مبينة في الإيضاح 22-3.

بيان التغيرات في حقوق الملكية الموحد

| رأس المال                                                                        | علاوة إصدار | احتياطات أخرى، صافية من أسهم الخزينة | أرباح محتجزة | المجموع     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------|--------------|-------------|
| (إيضاح 20)                                                                       | (إيضاح 21)  | (إيضاح 22)                           | ألف درهم     | ألف درهم    |
| 4,571,429                                                                        | 393,504     | 2,003,042                            | 884,965      | 7,852,940   |
| في 1 يناير 2017                                                                  |             |                                      |              |             |
| - أرباح السنة                                                                    | -           | -                                    | 1,711,786    | 1,711,786   |
| - الدخل الشامل الآخر                                                             | -           | 7,314                                | 7,086        | 14,400      |
| مجموع الدخل الشامل                                                               | -           | 7,314                                | 1,718,872    | 1,726,186   |
| - تحويل إلى الاحتياطي القانوني                                                   | -           | 171,179                              | (171,179)    | -           |
| - توزيعات أرباح نقدية مرحلية(1)                                                  | -           | 589,278                              | (589,278)    | -           |
| - توزيعات أرباح نقدية ختامية(2)                                                  | -           | 997,239                              | (997,239)    | -           |
| - توزيعات أرباح نقدية مدفوعة                                                     | -           | (1,541,188)                          | -            | (1,541,188) |
| - إلغاء أسهم الخزينة                                                             | (38,523)    | 199,695                              | -            | -           |
| <b>مجموع المعاملات مع المساهمين</b>                                              |             |                                      |              |             |
| <b>المسجلة مباشرة في حقوق الملكية</b>                                            |             |                                      |              |             |
| (38,523)                                                                         | (161,172)   | 416,203                              | (1,757,696)  | (1,541,188) |
| <b>في 31 ديسمبر 2017</b>                                                         |             |                                      |              |             |
| 4,532,906                                                                        | 232,332     | 2,426,559                            | 846,141      | 8,037,938   |
| في 1 يناير 2018                                                                  |             |                                      |              |             |
| - التعديل من التطبيق المبدئي للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15 (إيضاح 1-3)  | -           | -                                    | 846,141      | 8,037,938   |
| - التعديل من التطبيق المبدئي للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 (إيضاح 2-1-3) | -           | -                                    | 304,638      | 304,638     |
| -                                                                                | -           | -                                    | -            | -           |
| <b>الرصيد المعدل كما في 1 يناير 2018</b>                                         |             |                                      |              |             |
| 4,532,906                                                                        | 232,332     | 2,426,559                            | 1,150,779    | 8,342,576   |
| - ربح السنة                                                                      | -           | -                                    | 1,752,992    | 1,752,992   |
| - (الخصائر)/ الأرباح الشاملة الأخرى                                              | -           | (2,626)                              | 5,313        | 2,687       |
| مجموع الأرباح الشاملة                                                            | -           | (2,626)                              | 1,758,305    | 1,755,679   |
| - تحويل إلى الاحتياطي القانوني                                                   | -           | 175,299                              | (175,299)    | -           |
| - توزيعات أرباح نقدية مرحلية(1)                                                  | -           | 589,278                              | (589,278)    | -           |
| - توزيعات أرباح نقدية مدفوعة                                                     | -           | (1,586,517)                          | -            | (1,586,517) |
| <b>مجموع المعاملات مع المساهمين</b>                                              |             |                                      |              |             |
| <b>المسجلة مباشرة في حقوق الملكية</b>                                            |             |                                      |              |             |
| -                                                                                | -           | (821,940)                            | (764,577)    | (1,586,517) |
| <b>في 31 ديسمبر 2018</b>                                                         |             |                                      |              |             |
| 4,532,906                                                                        | 232,332     | 1,601,993                            | 2,144,507    | 8,511,738   |

(1) تم دفع توزيعات أرباح نقدية مرحلية بواقع 0.13 درهم للسهم الواحد (2017: 0.13 درهم للسهم الواحد) بقيمة 589,278 ألف درهم (2017: 589,278 ألف درهم) خلال السنة.

(2) تم اقتراح دفع توزيعات أرباح نقدية ختامية بواقع 0.22 درهم للسهم الواحد (2017: 0.22 درهم للسهم الواحد) بقيمة 997,239 ألف درهم. (2017: 997,239 ألف درهم).

## 1 معلومات عامة

شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع ("الشركة") هي شركة مساهمة عامة ذات مسؤولية محدودة. تأسست الشركة بموجب القرار الوزاري رقم 479 لسنة 2005 الصادر بتاريخ 28 ديسمبر 2005. وقد تم تسجيل الشركة في السجل التجاري تحت رقم 77967. إن العنوان الرئيسي للشركة هو ص.ب. 502666 دبي، الإمارات العربية المتحدة. إن هذه البيانات المالية

فيما يلي الشركات التابعة بصورة مباشرة أو غير مباشرة للشركة:

| الشركات التابعة                                                | الأنشطة الرئيسية                                                                                           | نسبة الملكية |      | بلد التأسيس              |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|--------------------------|
|                                                                |                                                                                                            | 2018         | 2017 |                          |
| شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة للاستثمارات القابضة المحدودة | تملك الاستثمارات في الأنشطة الجديدة مثل خدمات المحتوى والإعلام وخدمات القيمة المضافة بقطاع الاتصالات       | 100٪         | 100٪ | الإمارات العربية المتحدة |
| تيلكو أوبريشن منطقة حرة ذ.م.م                                  | الاتصالات والشبكات                                                                                         | 100٪         | 100٪ | الإمارات العربية المتحدة |
| شركة مشروع منصة دبي الذكية ذ.م.م                               | تطوير البرمجيات والبنى التحتية لتقنية المعلومات والشبكة العامة ونظم الحاسوب وخدمات الاستضافة               | 100٪         | 100٪ | الإمارات العربية المتحدة |
| إي آي تي سي سنغافورة بي تي إي ليمتد                            | شركات إعادة بيع خدمات الاتصالات/ مزودو اتصالات من أطراف ثالثة (بما في ذلك خدمات الشبكة ذات القيمة المضافة) | 100٪         | 100٪ | سنغافورة                 |

## أساس الإعداد

# 2

أعدت البيانات المالية الموحدة للمجموعة وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية والتفسيرات الصادرة عن لجنة تفسيرات المعايير الدولية للتقارير المالية المطبقة على الشركات التي تقوم بإعداد تقاريرها المالية وفق المعايير الدولية للتقارير المالية. تمثل البيانات المالية الموحدة للمعايير الدولية للتقارير المالية الصادرة عن مجلس معايير المحاسبة الدولية. وقد أعدت هذه البيانات المالية الموحدة على أساس مبدأ التكلفة التاريخية فيما عدا الموجودات المالية المتاحة للبيع والأدوات المالية المشتقة المقاسة بالقيمة العادلة.

إن إعداد البيانات المالية الموحدة بالتوافق مع المعايير الدولية للتقارير المالية يقتضي استخدام تقديرات محاسبية أساسية محددة، كما يقتضي من الإدارة إبداء رأيها في عملية تطبيق السياسات المحاسبية للمجموعة. يتم الإفصاح عن المجالات التي تنطوي على درجة عالية من إبداء الرأي أو التعقيد أو المجالات التي تعد فيها الافتراضات والتقديرات مهمة للبيانات المالية الموحدة في الإفصاح 3-2.

### 1-2 المعايير والتعديلات والتفسيرات الجديدة

- (أ) التعديلات على المعايير والتفسيرات الصادرة والسارية خلال السنة المالية التي تبدأ في 1 يناير 2018
- المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15، "الإيرادات من العقود مع العملاء" (يسري اعتباراً من 1 يناير 2018).
  - المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9، "الأدوات المالية" (يسري اعتباراً من 1 يناير 2018).

تأثير التعديلات أعلاه على البيانات المالية الموحدة للمجموعة تم الإفصاح عنه في الإيضاحين 1-3 و2-1-3.

(ب) المعايير الجديدة والتعديلات الصادرة ولكنها غير سارية المفعول حتى السنوات المالية التي تبدأ بعد 1 يناير 2019 والتي لم يتم تطبيقها مبكراً من قبل المجموعة

- المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16، "الإيجارات" (يسري اعتباراً من 1 يناير 2019).

صدر المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16 - "الإيجارات" في يناير 2016 ويحل محل المعيار المحاسبي الدولي رقم 17، "الإيجارات"، والتفسير الصادر عن لجنة تفسيرات المعايير الدولية للتقارير المالية رقم 4 "تحديد ما إذا كانت الترتيبات تتضمن إيجارات" وتفسير لجنة التفسيرات الدائمة رقم 15 "الإيجارات التشغيلية - الحوافز" وتفسير لجنة التفسيرات الدائمة رقم 27 "تقييم جوهر المعاملات التي تنطوي على الشكل القانوني للإيجار". ويحدد المعيار طرق التسجيل والقياس والعرض والإفصاح المتعلقة بالإيجارات. كما يتطلب من المستأجرين احتساب جميع عقود الإيجار بموجب نموذج واحد مدرج في الميزانية العمومية مشابه لاحتساب عقود الإيجار التمويلي بموجب المعيار المحاسبي الدولي رقم 17. ويتضمن المعيار استثنائين من التسجيل بالنسبة للمستأجرين - عقود الإيجار ذات الموجودات "منخفضة القيمة" وعقود الإيجار قصيرة الأجل (أي عقود إيجار ذات فترة إيجار مدتها 12 شهراً أو أقل).

في تاريخ بدء عقد الإيجار، سوف يسجل المستأجر الالتزام بتقديم دفعات الإيجار (أي التزامات الإيجار) والأصل الذي يمثل الحق في استخدام الأصل الأساسي خلال فترة الإيجار (أي حق استخدام الأصل). وسوف يكون المستأجران ملزمين بتسجيل مصاريف الفوائد بشكل منفصل على التزام الإيجار ومصرف الاستهلاك على حق استخدام الأصل.

كما سيتعين على المستأجرين إعادة قياس التزام الإيجار عند وقوع أحداث معينة (مثل تغيير فترة الإيجار أو تغيير في دفعات الإيجار بسبب تغيير سعر الخصم المستخدم لتحديد تلك الدفعات). وسوف يسجل المستأجر عموماً قيمة إعادة قياس مطلوبات الإيجار كتعديل لحق استخدام الموجودات.

إن محاسبة المؤجر بموجب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16 لم تتغير بشكل جوهري عن المحاسبة الحالية بموجب المعيار المحاسبي الدولي رقم 17. وسوف يستمر المؤجرون في تصنيف جميع عقود الإيجار باستخدام نفس مبدأ التصنيف كما هو موضح في المعيار المحاسبي الدولي رقم 17 والتميز بين نوعي عقود الإيجار: عقود الإيجار التشغيلية والتمويلية.

يتطلب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16 أيضاً من المستأجرين والمؤجرين تقديم إفصاحات أكثر شمولاً مما هو منصوص عليه في المعيار المحاسبي الدولي رقم 17. ويسري المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16 على الفترات السنوية التي تبدأ في 1 يناير 2019 أو بعد ذلك التاريخ.

تتوقع المجموعة الاعتراف بموجودات حق الإستخدام ومطلوبات الإيجار فى حدود 2.5 و 2.9 مليار درهم تقريباً فى 1 يناير 2019 (بعد تسويات المبالغ المدفوعة مقدماً ومستحققات الإيجار المعترف بها فى 31 ديسمبر 2018)

من المتوقع ان ترتفع الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والإستهلاك والإطفاء حيث يتم استبعاد عقود الإيجار التشغيلية منها، فى حين ان الإستهلاك والإطفاء سيزدادان بسبب استهلاك موجودات حق الإستخدام. ولا يتوقع ان يكون التأثير على صافي الربح مادياً.

إن أنشطة المجموعة كمؤجر ليست جوهريّة وبالت إلى لانتوقع المجموعة اى تأثير جوهريّ على البيانات المالية الموحدة. ومع ذلك فإن بعض الإفصاحات الإضافية ستكون مطلوبة فى العام المقبل.

سوف تقوم المجموعة بتطبيق المعيار من تاريخ تطبيقه الإلزامى فى 1 يناير 2019. تنوى المجموعة استخدام منهج انتق إلى معدل باثر رجعى ولن يتم اعادة بيان الارقام المقارنة للسنة السابقة لسنة التطبيق. سيتم قياس جميع موجودات حق الإستخدام بمبالغ مطلوبات الإيجار عند التطبيق الولى (بعد تسوية المبالغ المدفوعة مقدماً ومستحققات الإيجار).

## 2-2 ربحية السهم

تقوم المجموعة بعرض بيانات ربحية الأسهم الأساسية لأسهامها العادية. تُحتسب ربحية السهم الأساسية بتقسيم الأرباح المنسوبة لحملة الأسهم العادية بالشركة على المتوسط المرجح لعدد الأسهم العادية القائمة خلال الفترة باستثناء أسهم الخزينة. أما ربحية السهم المخفضة فتحسب بتعديل المتوسط المرجّح لعدد أسهم حقوق الملكية القائمة لبيان آثار تحويل كافة الأسهم العادية المخفضة المحتملة. لا يتوفر لدى المجموعة أي أسهم عادية مخفضة محتملة.

## 2-3 التقديرات والأحكام المحاسبية الهامة

يتم تقييم التقديرات والأحكام بصورة مستمرة بناءً على الخبرة السابقة وعوامل أخرى تشمل توقعات الأحداث المستقبلية التي يعتقد أنها معقولة في ظل الظروف المحيطة.

تقوم المجموعة بإعداد تقديرات وافتراضات تتعلق بالمستقبل. ومن النادر أن تتوافق التقديرات المحاسبية الناتجة، بحكم طبيعتها، مع النتائج الفعلية ذات الصلة.

إن التقديرات والافتراضات التي لها مخاطر كبيرة في التسبب بإحداث تعديل جوهري على القيم الدفترية للموجودات والمطلوبات في غضون السنة المالية القادمة يتم تناولها أدناه:

(1) مخصص الخسائر الائتمانية المتوقعة للذمم المدينة التجارية وموجودات العقود

تعترف المجموعة بمخصص الخسارة للخسائر الائتمانية المتوقعة بالذمم التجارية المدينة وموجودات العقود. يتم تحديث مبلغ الخسائر الائتمانية المتوقعة في نهاية كل فترة تقرير ليعكس التغيرات في مخاطر الائتمان منذ الاعتراف المبدئي للأصل المالي ذي العلاقة.

تعترف المجموعة بالخسائر الائتمانية المتوقعة على مدار العمر للذمم المدينة التجارية وموجودات العقود باستخدام منهج الطريقة المبسطة. يتم تقدير الخسائر الائتمانية المتوقعة بهذه الموجودات المالية باستخدام مصفوفة مخصصات تستند إلى الخبرة التاريخية للخسارة الائتمانية لدى المجموعة، مع تعديلها وفقاً للعوامل الخاصة بالمدينين والظروف الاقتصادية العامة وتقييم كل من الاتجاه الحالي والتوقعات فيما يخص الظروف في تاريخ التقرير.

بالنسبة للموجودات المالية بخلاف الذمم المدينة التجارية وموجودات العقود، تقوم المجموعة بحساب الخسائر الائتمانية المتوقعة باستخدام المنهج العام (الإيضاح 3-2 (2))

(2) مخصص الانخفاض في قيمة الموجودات المالية الأخرى

تعترف المجموعة بالخسائر الائتمانية المتوقعة على مدار العمر عندما تحدث زيادة جوهريّة في مخاطر الائتمان منذ الاعتراف المبدئي. ومن ناحية أخرى، إذا لم تحدث زيادة جوهريّة في مخاطر الائتمان بالأدوات المالية منذ الاعتراف المبدئي، تقوم المجموعة بقياس مخصص الخسارة لهذه الأدوات المالية بمبلغ يساوي الخسائر الائتمانية المتوقعة لمدة 12 شهراً. يستند تقييم ما إذا كان ينبغي تسجيل الخسائر الائتمانية المتوقعة على مدى العمر إلى حدوث زيادات كبيرة في احتمالية التخلف عن السداد أو مخاطر التخلف عن السداد التي تظهر منذ الاعتراف المبدئي بدلاً من استناده إلى دليل على تعرض الأصل المالي لانخفاض في قيمته الائتمانية في تاريخ التقرير أو إلى حدوث تخلف فعلي عن السداد.

(3) الانخفاض في قيمة الشهرة

تفحص المجموعة انخفاض قيمة الشهرة على أساس سنوي وفقاً للسياسة المحاسبية. تم تحديد المبلغ القابل للاسترداد لوحدات توليد النقد على أساس حسابات القيمة قيد الاستخدام. تستمد التدفقات النقدية من الموازنة التقديرية للسنوات الخمس المقبلة ولا تشمل أنشطة إعادة الهيكلة التي ليست المجموعة ملزمة بها حتى تاريخه أو الاستثمارات المستقبلية الكبيرة التي من شأنها أن تعزز قاعدة الموجودات لوحدات توليد النقد التي يجري فحصها، ولكنها لا تشمل توقعات المجموعة حول النفقات الرأسمالية المستقبلية اللازمة لصيانة عمليات الشبكة الحالية للمجموعة. تُجرى هذه الحسابات داخلياً من قبل المجموعة وتتطلب استخدام تقديرات وافتراضات. إن عوامل الإدخال الأكثر حساسية للتغير تتمثل في تقديرات الإدارة للتدفقات النقدية المستقبلية بناءً على الموازانات التقديرية، ومعدلات النمو، ومعدل الخصم. ويتم بيان مزيد من التفاصيل حول هذه الافتراضات في الإيضاح رقم 7. أجرت المجموعة تحليل حساسية من خلال تغيير عوامل الإدخال بهامش معقول محتمل وتقييم ما إذا كانت التغييرات في عوامل الإدخال تؤدي إلى انخفاض قيمة أي شهرة مخصصة لوحدات توليد النقد المناسبة. ولم يتم تسجيل أي انخفاض في قيمة الشهرة للسنة الحالية أو السنة السابقة.

(4) الأعمار الإنتاجية للممتلكات والمنشآت والمعدات

تمثل الممتلكات والمنشآت والمعدات نسبة كبيرة من قاعدة موجودات المجموعة. ولذلك، فإن الأحكام الصادرة عند تحديد أعمارها الإنتاجية المقدرة وقيمتها المتبقية تعتبر شديدة الأهمية على المركز والأداء المالي للمجموعة. تتم مراجعة الأعمار الإنتاجية والقيم المتبقية على أساس سنوي مع احتساب آثار أي تغييرات تطرأ على التقديرات على أساس مستقبلي.

وفي سبيل تحديد القيم المتبقية، تستخدم المجموعة المبيعات التاريخية وأفضل تقدير تتوصل له الإدارة على أساس أسعار السوق للبنود المماثلة. تستند الأعمار الإنتاجية للممتلكات والمنشآت والمعدات على تقديرات الإدارة مع مراعاة التجربة التاريخية للموجودات المماثلة، والاستخدام المتوقع للأصل، والبلي والتلف المادي، والتقاعد الفني أو التجاري، والقيود القانونية على استخدام الموجودات. يتم بيان الأعمار الإنتاجية للممتلكات والمنشآت والمعدات في الإيضاح 3-3.

(5) التزامات استبعاد الموجودات

تمارس المجموعة حكمها في تحديد التدفقات النقدية الخارجة المتوقعة فيما يتعلق بالتزاماتها باستبعاد الموجودات حيث يعد هذا الحكم ضرورياً في تحديد توقيت التدفقات النقدية الخارجة، وكذلك تحديد نطاق التسويات المالية مرجحة الظهور.

تستند القيمة الحالية لمخصص المجموعة على أفضل تقديرات الإدارة حول التدفقات النقدية المستقبلية المطلوبة لتسوية هذه الالتزامات، مخصصة باستخدام معدل الخصم المناسب. يتم الإفصاح عن معلومات إضافية عن هذا المخصص في الإيضاح رقم 19.

(6) حق الامتياز الاتحادي

إن حساب حق الامتياز الاتحادي وفقاً لقرار مجلس الوزراء بدولة الإمارات العربية المتحدة رقم 23/15/320 لسنة 2012 ومختلف التوجيهات الصادرة عن وزارة المالية بدولة الإمارات العربية المتحدة ("وزارة المالية") والاستيضاحات اللاحقة تتطلب استخدام بعض الأحكام والتفسيرات والافتراضات. ويتعلق ذلك أساساً بفصل العناصر المتعلقة بالأنشطة الخاضعة للرقابة التنظيمية وغيرها من الأنشطة عن العناصر التي من وجهة نظر المجموعة لا تخضع لحق الامتياز الاتحادي أو التي يمكن تسويتها مع الإيرادات المرتبطة بحق الامتياز الاتحادي وتخصيص التكاليف بين نتائج الأعمال المرخصة وغير المرخصة.

(7) توزيع سعر المعاملة

يتم تعريف المنتجات التي تتضمن عناصر خدمة متعددة ذات قيمة للعملاء على أساس مستقل بأنها ترتيبات عناصر متعددة. يجب توزيع سعر المعاملة لهذه العقود لالتزامات الأداء على أساس سعر البيع النسبي المستقل.

تقوم الإدارة بتقدير سعر البيع المستقل في بداية العقد بناء على الأسعار الجديرة بالملاحظة لنوع البضائع التي سوف يتم تقديمها والخدمات المقدمة في ظروف مشابهة لعملاء مماثلين. وفي حال تم منح الخصم، يتم توزيعه على التزامات الأداء على أساس أسعار البيع المنفصل قابلاً للملاحظة يكون سعر البيع المنفصل قابلاً للملاحظة المباشرة، يتم تقديره بناءً على التكلفة المتوقعة بالإضافة إلى هامش الربح.

## ملخص السياسات المحاسبية الهامة

### 1-1-3 المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15 "الإيرادات من العقود مع العملاء"

يضع المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15 إطاراً شاملاً لتحديد مبلغ وموعد الاعتراف بالإيرادات. كما يحل هذا المعيار محل المعيار المحاسبي الدولي رقم 18 "الإيرادات" والمعيار المحاسبي الدولي رقم 11 "عقود الإنشاءات" والتفسيرات ذات الصلة.

طبقت المجموعة المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15 باستخدام منهج انتقالي معدل بأثر رجعي مما يعني أن الأثر المتراكم للتطبيق سيتم تسجيله في الأرباح المحتجزة كما في 1 يناير 2018، ولن يتم إعادة بيان الأرقام المقارنة لعام 2017. ويتم تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15 فقط على العقود غير المكتملة كما في 1 يناير 2018.

فيما يلي تأثير المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15 على البيانات المالية الموحدة للمجموعة:

إن السياسات المحاسبية الرئيسية المطبقة في إعداد هذه البيانات المالية الموحدة مبينة أدناه. لقد تم تطبيق هذه السياسات بشكل ثابت خلال السنوات المعروضة، باستثناء ما تم الإفصاح عنه في الإيضاح 1-3 أدناه.

### 1-3 التغيرات في السياسات المحاسبية

إن السياسات المحاسبية وطرق الحساب المتبعة في هذه البيانات المالية الموحدة تتوافق مع تلك المتبعة في أحدث بيانات مالية سنوية موحدة مدققة للمجموعة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2017، فيما عدا تطبيق المعايير الجديدة والمعدلة المبينة أدناه:

دخل عدد من المعايير الجديدة أو المعدلة حيز التطبيق على السنة الحالية، وكان على المجموعة تغيير سياساتها المحاسبية وإجراء تعديلات نتيجة لتطبيق المعايير التالية:

- المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9، "الأدوات المالية"، و
- المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15 "الإيرادات من العقود مع العملاء".

إن تأثير تطبيق هذه المعايير والسياسات المحاسبية الجديدة مبين في الإيضاح رقم 1-3 و 2-1-3.

- احتساب منتجات الباقات - يتطلب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15 توزيع إجمالي المقابل المستلم على الأجهزة والخدمات بناء على أسعار البيع النسبية المنفصلة وليس بناء على طريقة القيمة المتبقية. بالنسبة للمعدات (المجمعة والمنفصلة)، يتم الاعتراف بالإيرادات عندما يتم تحويل السيطرة على الأصل إلى العميل. قبل تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15، تم الاعتراف بإيرادات المعدات على مدار فترة العقد. بالنسبة للخدمات، يتم الاعتراف بالإيرادات خلال فترة العقد.

- قد يتم رسمة تكاليف العقود الإضافية المتكبدة للحصول على عقد وإنجازه لتقديم المنتجات أو الخدمات إلى العميل، إذا كان من المتوقع استرداد هذه التكاليف. يتم إطفاء هذه التكاليف واختبارها لتحري الانخفاض في قيمتها بشكل منتظم. عند تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15، اختارت المجموعة رسمة هذه التكاليف (بصورة رئيسية العمولة القائمة على تفعيل عميل جديد) ويتم إطفائها على مدى متوسط عمر العميل. قبل اعتماد المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15، تم تحميل هذه التكاليف كمصروفات عند تكبدها.

يلخص الجدول التالي تأثير الانتقال إلى معيار التقارير المالية رقم 15 على الأرباح المحتجزة في 1 يناير 2018.

| تأثير التطبيق<br>المعيار الدولي للتقارير المالية<br>رقم 15 في 1 يناير 2018<br>ألف درهم |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                        | <b>الأرباح المحتجزة</b>                                                             |
| 44,355                                                                                 | منتجات الباقات - إيرادات الأجهزة المعترف بها عند تحويل السيطرة على الأصل إلى العميل |
| 260,283                                                                                | تكاليف العقود الإضافية المتكبدة للحصول على عقد وإنجازه                              |
| 304,638                                                                                |                                                                                     |

يلخص الجدول التالي تأثير تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15 على بيان المركز المالي الموحد وبيان الدخل الشامل الموحد للمجموعة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2018:

(أ) التأثير في بيان المركز المالي الموحد

| كما هو<br>مسجل في<br>31 ديسمبر<br>2018<br>ألف درهم | تعديلات<br>ألف درهم | المبالغ بدون<br>تطبيق المعيار<br>الدولي<br>للتقارير<br>المالية رقم 15<br>ألف درهم |
|----------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| -                                                  | 97,067              | 97,067                                                                            |
| 196,687                                            | (196,687)           | -                                                                                 |
| 9,131,896                                          | -                   | 9,131,896                                                                         |
| 9,328,583                                          | (99,620)            | 9,228,963                                                                         |
| موجودات غير متداولة                                |                     |                                                                                   |
| موجودات تجارية وأخرى                               |                     |                                                                                   |
| موجودات العقود                                     |                     |                                                                                   |
| موجودات غير متداولة أخرى                           |                     |                                                                                   |
| مجموع الموجودات غير المتداولة                      |                     |                                                                                   |
| موجودات متداولة                                    |                     |                                                                                   |
| موجودات العقود                                     |                     |                                                                                   |
| مجموع مدينة تجارية وأخرى                           |                     |                                                                                   |
| موجودات متداولة أخرى                               |                     |                                                                                   |
| مجموع الموجودات المتداولة                          |                     |                                                                                   |
| مطلوبات متداولة                                    |                     |                                                                                   |
| مجموع دائنة تجارية وأخرى                           |                     |                                                                                   |
| مطلوبات العقود                                     |                     |                                                                                   |
| مطلوبات متداولة أخرى                               |                     |                                                                                   |
| مجموع المطلوبات المتداولة                          |                     |                                                                                   |
| صافي الموجودات المتداولة                           |                     |                                                                                   |
| المطلوبات غير المتداولة                            |                     |                                                                                   |
| مطلوبات العقود                                     |                     |                                                                                   |
| مطلوبات غير متداولة أخرى                           |                     |                                                                                   |
| مجموع المطلوبات غير المتداولة                      |                     |                                                                                   |
| صافي الموجودات                                     |                     |                                                                                   |
| متمثل في:                                          |                     |                                                                                   |
| رأس المال والاحتياطيات                             |                     |                                                                                   |
| رأس المال وعلوة الإصدار                            |                     |                                                                                   |
| احتياطيات أخرى، صافية من أسهم الخزينة              |                     |                                                                                   |
| أرباح محتجزة                                       |                     |                                                                                   |
| مجموع حقوق الملكية                                 |                     |                                                                                   |

(ب) التأثير على بيان الدخل الشامل الموحد للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2018

| كما هو<br>مسجل في<br>31 ديسمبر<br>2018<br>ألف درهم | تعديلات<br>ألف درهم | المبالغ بدون<br>تطبيق المعيار<br>الدولي<br>للتقارير<br>المالية رقم 15<br>ألف درهم |
|----------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 13,414,057                                         | 22,167              | 13,436,224                                                                        |
| (388,105)                                          | (12,797)            | (400,902)                                                                         |
| (7,541,228)                                        | -                   | (7,541,228)                                                                       |
| 6,409                                              | -                   | 6,409                                                                             |
| الإيرادات                                          |                     |                                                                                   |
| عمولات                                             |                     |                                                                                   |
| مصاريف أخرى                                        |                     |                                                                                   |
| إيرادات أخرى                                       |                     |                                                                                   |
| الربح قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء     |                     |                                                                                   |
| الاستهلاك/ الإطفاء والانخفاض في القيمة             |                     |                                                                                   |
| الأرباح التشغيلية                                  |                     |                                                                                   |
| إيرادات/ (تكاليف) تمويل                            |                     |                                                                                   |
| حصة من ربح استثمارات محتسبة باستخدام طريقة         |                     |                                                                                   |
| حقوق الملكية                                       |                     |                                                                                   |
| الأرباح قبل رسوم حق الامتياز                       |                     |                                                                                   |
| حق الامتياز                                        |                     |                                                                                   |
| ربح السنة                                          |                     |                                                                                   |
| الدخل الشامل الأخر                                 |                     |                                                                                   |
| مجموع الدخل الشامل للسنة العائد بالكامل            |                     |                                                                                   |
| إلى مساهمي الشركة                                  |                     |                                                                                   |
| الربحية الأساسية والمخفّضة للسهم (بالدرهم)         |                     |                                                                                   |

### 2-1-3 المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 “الأدوات المالية”

في يوليو 2014، أصدر مجلس معايير المحاسبة الدولية النسخة النهائية من المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 “الأدوات المالية”. يسري المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 على الفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد 1 يناير 2018.

قامت المجموعة بتطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 بأثر رجعي، لكنها اختارت عدم تكرار المعلومات المقارنة. ونتيجة لذلك، فإن المعلومات المقارنة المقدمة لا تزال تحتسب وفقاً للسياسة المحاسبية السابقة للمجموعة. يسري تاريخ التطبيق المبدئي اعتباراً من 1 يناير 2018. تمثل متطلبات المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 تغييرا جوهريا عن المعيار المحاسبي الدولي رقم 39، “الأدوات المالية: الاعتراف والقياس”. يدخل المعيار الجديد تغييرات جوهرية على محاسبة الموجودات المالية وبعض جوانب المحاسبة عن المطلوبات المالية.

فيما يلي ملخص التغييرات الأساسية على السياسات المحاسبية للمجموعة الناتجة عن تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9. لم ينتج عن التغيرات في السياسات المحاسبية الناتجة عن تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 أي تأثير على الرصيد الافتتاحي للأرباح المحتجزة/ حقوق الملكية.

(أ) *تصنيف الموجودات والمطلوبات المالية*

يتضمن المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 ثلاث فئات تصنيف رئيسية للموجودات المالية: مقاسة بالتكلفة المطفأة، وبالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر، وبالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة. وبالنسبة للذمم المدينة المالية، يعتمد تصنيف المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 على نموذج الأعمال الذي يتم من خلاله إدارة الأصل المالي وتدفقاته النقدية التعاقدية. بالنسبة لأدوات حقوق الملكية، يتطلب المعيار الدولي للتقارير

المالية رقم 9 قياس جميع الموجودات بالقيمة العادلة ويقدم خياراً نهائياً لقياس بعض الأسهم بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر بدلا من الربح أو الخسارة. للحصول على توضيح حول كيفية قيام المجموعة بتصنيف وقياس الموجودات المالية وحسابات الأرباح والخسائر ذات الصلة بموجب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9، راجع التفاصيل في الإيضاح أدناه.

لم يكن لتطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 أي تأثير جوهري على السياسات المحاسبية للمجموعة فيما يتعلق بالمطلوبات المالية.

يبين الجدول التالي تسوية لفئات القياس الأصلية والقيمة الدفترية وفقاً للمعيار المحاسبي الدولي رقم 39 وفئات القياس الجديدة بموجب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 للموجودات والمطلوبات المالية للمجموعة كما في 1 يناير 2018.

| الموجودات المالية                                   | التصنيف الأصلي بموجب المعيار المحاسبي الدولي رقم 39 | التصنيف الجديد بموجب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9    | القيمة الدفترية الأصلية بموجب المعيار المحاسبي الدولي رقم 39 | تأثير المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 | القيمة الدفترية الجديدة بموجب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
|                                                     |                                                     |                                                               | ألف درهم                                                     | ألف درهم                                    | ألف درهم                                                            |
| استثمارات في أسهم غير مدرجة                         | موجودات مالية متاحة للبيع                           | القيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر                     | 18,368                                                       | -                                           | 18,368                                                              |
| عقود مقايضة أسعار الفائدة - تحوطات التدفقات النقدية | أدوات مالية مشتقة                                   | أدوات مالية مشتقة - القيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر | 13,594                                                       | -                                           | 13,594                                                              |

سوف يتم الآن تصنيف جميع الموجودات الأخرى المصنفة سابقا كقروض وذمم مدينة كموجودات مقاسة بالتكلفة المطفأة بموجب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9.

(ب) *الانخفاض في قيمة الموجودات المالية*

يستبدل المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 بنموذج “الخسارة المتكيدة” في المعيار المحاسبي الدولي رقم 39 نموذج “الخسارة الائتمانية المتوقعة”. ينطبق نموذج انخفاض القيمة الجديد على الموجودات المالية المقاسة بالتكلفة المطفأة وموجودات العقود والموجودات بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر.

### 2-2-3 التوحيد

(أ) *الشركات التابعة*

الشركات التابعة هي كافة المنشآت (بما في ذلك المنشآت ذات الأغراض الخاصة) الخاضعة لسيطرة المجموعة. تسيطر المجموعة على منشأة ما عندما يكون للمجموعة حقوق أو عوائد متغيرة نتيجة مشاركتها في المنشأة إضافة إلى قدرتها على التأثير على تلك العوائد من خلال حقها في توجيه أنشطة المنشأة. يتم توحيد الشركات التابعة بالكامل اعتباراً من تاريخ تحوّل السيطرة إلى المجموعة ويتم إيقاف التوحيد اعتباراً من تاريخ انتهاء السيطرة.

تستخدم المجموعة طريقة الاستحواذ لاحتساب اندماج الأعمال المبرم من قبل المجموعة. إن المقابل المالي المحول نظير الاستحواذ على شركة تابعة يمثل القيم العادلة للموجودات المحولة والمطلوبات المتكيدة للملاك السابقين للشركة المستحوذ عليها وحصص حقوق الملكية الصادرة عن المجموعة.

يشمل المقابل المالي القيمة العادلة لأي أصل أو التزام ناتج عن ترتيب لمبالغ مالية محتملة. ويتم مبدئياً قياس الموجودات المحددة المستحوذ عليها وكذلك المطلوبات والالتزامات المحتملة المحقّلة عن اندماج الأعمال بقيمها العادلة بتاريخ الاستحواذ. تعترف المجموعة، على أساس كل عملية استحواذ على حدة، بأي حصة غير مسيطرة في الشركة المستحوذ عليها إما بالقيمة العادلة أو بالحصة المتناسبة للحصة غير المسيطرة من المبالغ المسجلة لصافي الموجودات المحددة في الشركة المستحوذعليها.

تُحتسب التكاليف المتعلقة بعملية الاستحواذ كمصاريف عند تكيدها.

في حال تم إجراء اندماج الأعمال على مراحل، فإن القيمة الدفترية بتاريخ الاستحواذ للحصص المملوكة سابقاً للشركة المستحوذة في الشركة المستحوذ عليها تتم إعادة قياسها بالقيمة العادلة في تاريخ الاستحواذ. ويتم الاعتراف بأي أرباح أو خسائر ناتجة عن عملية إعادة القياس الأرقام الموحدة ببيان الدخل الشامل الموحد.

إن أي مقابل مالي يُحتمل تحويله من قبل المجموعة يتم تسجيله بالقيمة العادلة في تاريخ الاستحواذ. ويتم احتساب التغيرات اللاحقة على القيمة العادلة للمقابل المحتمل المزمع تصنيفه ضمن الموجودات أو المطلوبات وفقاً لمتطلبات المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 إما في بيان الدخل الشامل الموحد أو ضمن التغيرات في الدخل الشامل الآخر. لا يعاد قياس المقابل المحتمل المصنف ضمن حقوق الملكية ويتم الاعتراف بتسويته اللاحقة ضمن حقوق الملكية.

يتم حذف المعاملات الداخلية والأرصدة والأرباح غير المحققة من المعاملات المبرمة بين شركات المجموعة. كما يتم استبعاد الخسائر غير المحققة ما لم توفر المعاملة دليلاً على الانخفاض في قيمة الأصل المحوّل. لقد تم تعديل السياسات المحاسبية للشركات التابعة عند الضرورة بما يضمن اتساقها مع السياسات المطبقة من قبل المجموعة.

(ب) *التغيرات في حصص الملكية*

*في الشركات التابعة دون حدوث تغيير في السيطرة*

تحتسب المعاملات التي تتم مع حملة الحصص غير المسيطرة التي لا ينتج عنها فقدان السيطرة كمعاملات لحصص حقوق الملكية - وهي كالمعاملات التي تتم مع المُلْك بوصفهم ملائاً. إن الفروقات بين القيمة العادلة للمقابل المدفوع والحصة ذات الصلة المستحوذ عليها من القيمة الدفترية للموجودات الصافية للشركة التابعة يتم إدراجها في حقوق الملكية. ويتم أيضاً إدراج الأرباح أو الخسائر الناتجة عن مبيعات الحصص غير المسيطرة ضمن حقوق الملكية.

(ج) الشركات الزميلة

الشركات الزميلة هي كافة المنشآت التي تمارس عليها المجموعة تأثيراً جوهرياً دون السيطرة عليها، ويرافق ذلك بشكل عام استحواذ المجموعة على نسبة من 20٪ إلى 50٪ من حقوق التصويت. تحتسب الاستثمارات في الشركات الزميلة باستخدام طريقة حقوق الملكية المحاسبية. وبموجب هذه الطريقة يتم تسجيل الاستثمار مبدئياً بسعر التكلفة، ويتم زيادة أو تخفيض القيمة الدفترية من أجل تسجيل حصة المستثمر في ربح أو خسارة الشركة المستثمر فيها بعد تاريخ الاستحواذ. يشمل استثمار المجموعة في الشركة الزميلة الشهرة المحددة عند الاستحواذ.

إذا تم تخفيض حصة الملكية في شركة زميلة مع الاحتفاظ بالتأثير الجوهري، فلا يُعاد تصنيف إلا الحصة المتناسبة من المبالغ التي سبق الاعتراف بها في الدخل الشامل الآخر إلى بيان الدخل الشامل الموحد عند الاقتضاء.

إذا زادت الملكية في الشركة الزميلة من خلال استحواذ المجموعة على السلطة اللازمة للتحكم في السياسات المالية والتشغيلية للشركة المستحوذ عليها، تُدرج الشركة المستحوذ عليها في البيانات المالية الموحدة للمجموعة كشركة تابعة بموجب الاستحواذ المتدرج وفقاً للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 3. وبعد الأخذ في الاعتبار أي انخفاض في القيمة، يتم إيقاف تسجيل الشركة الزميلة وتدرج أي أرباح أو خسائر من استبعاد الاستثمار في بيان الدخل الموحد. ومع ذلك، إذا زادت الملكية واحتفظت المجموعة بتأثير جوهري، تقوم المجموعة بزيادة قيمة الاستثمار وفقاً لتكلفة كل عملية شراء.

يتم إثبات حصة المجموعة في أرباح أو خسائر ما بعد الاستحواذ ضمن بيان الدخل الموحد، أما حصتها في حركات ما بعد الاستحواذ في الدخل الشامل الآخر يتم تسجيلها ضمن الدخل الشامل الآخر مع إجراء التعديل المكافئ لذلك على القيمة الدفترية للاستثمار. عندما تكون حصة المجموعة في خسائر الشركة الزميلة مساوية لحصتها في نفس الشركة أو زائدة عنها، بما في ذلك أي ذمم مدينة أخرى غير مضمونة، فإن المجموعة لا تسجل أي خسائر إضافية إلا إذا ترتب عليها التزامات قانونية أو ضمنية أو أجرت دفعات نيابة عن الشركة الزميلة.

تحدد المجموعة بتاريخ كل تقرير مدى توفر أي دليل موضوعي على تعرّض الاستثمار في الشركة الزميلة للانخفاض في القيمة. فإذا وجد مثل هذا الدليل، تحتسب المجموعة مبلغ الانخفاض في القيمة على أساس الفرق بين القيمة القابلة للاسترداد للشركة الزميلة وقيمتها الدفترية ثم تسجل قيمة “الحصة من ربح/ (خسارة) شركة زميلة” في بيان الدخل الشامل الموحد.

لا يتم تسجيل الأرباح والخسائر الناتجة عن المعاملات بين المجموعة وشركاتها الزميلة في البيانات المالية الموحدة للمجموعة إلا بقدر حصة المستثمر غير المتصلة بهذه المعاملات في الشركة الزميلة. كما يتم حذف الخسائر غير المحققة إلا إذا كانت المعاملة تدل على وجود انخفاض في قيمة الأصل المحوّل. تتفق السياسات المحاسبية للشركات الزميلة مع السياسات المحاسبية للمجموعة.

3-3 ممتلكات ومنشآت ومعدات

يتم إظهار الممتلكات والمنشآت والمعدات بالتكلفة التاريخية ناقصاً الاستهلاك المتراكم والانخفاض في القيمة. تشتمل التكلفة التاريخية على النفقات المنسوبة مباشرة لاقتناء الموجودات. لا يتم إدراج التكاليف اللاحقة في القيمة الدفترية للأصل أو احتسابها كأصل منفصل، حسبما يكون ملائماً، إلا عندما يكون من المرجّح أن تتدفق

إلى المجموعة فوائد اقتصادية مستقبلية مرتبطة بالبند ويكون بالإمكان قياس تكلفة البند بشكل موثوق به. يتم إيقاف تسجيل القيمة الدفترية لأي عنصر محتسب كأصل منفصل عند استبداله. ويتم تحميل كافة مصاريف أعمال التصليح والصيانة الأخرى على بيان الدخل الشامل الموحد خلال السنة المالية التي يتم تكبدها فيها.

| السنوات |                             |
|---------|-----------------------------|
| 25      | مبانٍ منشآت ومعدات:         |
| 10-25   | أعمال الشبكة المدنية/ مبانٍ |
| 3-25    | بنية تحتية                  |
| 3-10    | معدات تقنية المعلومات       |
| 8-10    | شبكة الجوال                 |
| 2-10    | شبكة الهاتف الثابت          |
| 5-7     | أجهزة البث                  |
| 3-5     | أثاث وتجهيزات               |
| 4       | مركبات                      |

تشمل الأعمال الرأسمالية قيد الإنجاز الموجودات في طور الإنشاء أو قيد المعاينة لحين اعتمادها للاستخدام المخصص لها، وتدرج بسعر التكلفة صافية من أي خسائر متراكمة عن الانخفاض في القيمة، ثم يتم تحويلها إلى فئة الممتلكات والمنشآت والمعدات عندما تكون متاحة للاستخدام، وتستهلك وفقاً لسياسات المجموعة. ولا يحتسب أي استهلاك على هذه الموجودات إلا بعد أن تصبح متاحة للاستخدام.

يتم تحديد الأرباح والخسائر الناتجة عن عمليات الاستبعاد بمقارنة العوائد مع القيمة الدفترية، ويتم احتسابها ضمن بند “إيرادات أخرى” في بيان الدخل الشامل الموحد.

تتم مراجعة القيم المتبقية والأعمار الإنتاجية للموجودات، وتعديلها عند الضرورة، بنهاية تاريخ كل تقرير. عندما تكون القيمة الدفترية للأصل أكبر من قيمته التقديرية القابلة للاسترداد، يتم خفضها مباشرة إلى القيمة القابلة للاسترداد (إيضاح 3-18-2).

4-3 موجودات غير ملموسة

الشهرة

تنشأ الشهرة من الاستحواذ على الشركات التابعة أو الأنشطة التجارية وتمثل الزيادة في المقابل المالي المحوّل، وقيمة أي حصة غير مسيطرة في الشركة المستحوذ عليها، والقيمة العادلة بتاريخ الاستحواذ لأي حصص سابقة في ملكية الشركة المستحوذ عليها، على القيمة العادلة لحصة المجموعة في صافي الموجودات المحددة المستحوذ عليها.

وفي حال كان مجموع المقابل المالي المحوّل والحصة غير المسيطرة المحتسبة والحصة المقاسة بالقيمة العادلة المملوكة سابقاً أقل من القيمة العادلة لصافي موجودات الشركة التابعة المستحوذ عليها من خلال اتفاقية شراء بالمقايضة، يتم احتساب الفرق مباشرةً في بيان الدخل الشامل الموحد. ولإغراض فحص الانخفاض في القيمة، يتم تجميع الموجودات في أقل المستويات التي تتوفر لها تدفقات نقدية واردة يمكن تحديدها

بصورة منفصلة بحيث تكون مستقلة عن التدفقات النقدية الواردة من الموجودات أو مجموعات الموجودات الأخرى (وحدات توليد النقد). إن كل وحدة أو مجموعة من الوحدات التي يتم تخصيص الشهرة لها تمثل أقل مستوى داخل المجموعة يمكن من خلاله مراقبة الشهرة للإغراض الإدارية الداخلية. وتتم مراقبة الشهرة على مستوى القطاع التشغيلي.

يتم إجراء عمليات المراجعة لتحري الانخفاض في قيمة الشهرة بشكل سنوي أو على فترات أقصر إذا أشارت الأحداث أو التغيرات في الظروف إلى وجود انخفاض محتمل في القيمة. تتم مقارنة القيمة الدفترية للوحدات المولدة للنقد متضمنة الشهرة مع القيمة القابلة للاسترداد التي تمثل القيمة قيد الاستخدام أو القيمة العادلة ناقصاً تكاليف البيع، أيهما أعلى. ويتم احتساب أي انخفاض في القيمة مباشرةً كمصروف ولا يتم عكسه لاحقاً.

الرخص وحقوق الاستخدام الأخرى

تظهر الرخص وحقوق الاستخدام المكتسبة بشكل منفصل بالتكلفة التاريخية. يتم تسجيل الرخص وحقوق الاستخدام المكتسبة جراء اندماج الأعمال بالقيمة العادلة في تاريخ الاستحواذ. إن الرخص وحقوق الاستخدام لها عمر إنتاجي محدد ويتم إدراجها بالتكلفة بعد خصم الإطفاء المتراكم. يتم حساب الإطفاء باستخدام طريقة القسط الثابت لتوزيع تكلفة الرخص وحقوق الاستخدام على مدى أعمارها الإنتاجية المقدرة كما هو مبين أدناه:

| السنوات |                     |
|---------|---------------------|
| 20      | رسوم رخصة الاتصالات |
| 15-10   | حقوق الاستخدام      |

تتم رسملة رخص برمجيات الحاسوب المكتسبة على أساس التكاليف التي يتم تكبدها في شراء برنامج معين وتهيئته للاستخدام. يتم إطفاء هذه التكاليف على مدى الأعمار الإنتاجية لهذه البرمجيات والمقدّرة بفترة خمس سنوات. تُحتسب التكاليف المرتبطة بصيانة برمجيات الحاسوب كمصروف عند تكبدها.

5-3 إيجارات

يتم تصنيف عقود الإيجار التي يحتفظ بموجبها المؤجّر بجزء كبير من مخاطر ومزايا الملكية كعقود إيجار تشغيلي. ويتم تحميل الدفعات التي تتم بموجب عقود الإيجار التشغيلي (صافية من أي حوافز مقبوضة من المؤجّر) إلى بيان الدخل الشامل الموحد بطريقة القسط الثابت على مدى فترة الإيجار.

تصنّف عقود إيجار الممتلكات والمنشآت والمعدات التي تحتفظ فيها المجموعة بكافة مخاطر ومنافع الملكية كعقود إيجار تمويلي. تتم رسملة عقود الإيجار التمويلي في تاريخ سريان عقود الإيجار بالقيمة العادلة للعقار المستأجر أو القيمة الحالية للحد الأدنى لدفعات الإيجار، أيهما أقل.

يتم توزيع كل دفعة من دفعات الإيجار بين المطلوبات ورسوم التمويل. يتم إدراج التزامات الإيجار ذات الصلة، صافية من رسوم التمويل، في الذمم الدائنة الأخرى طويلة الأجل. ويتم تحميل عنصر الفائدة من رسوم التمويل على بيان الدخل الشامل الموحد على مدى فترة عقد الإيجار وذلك للحصول على معدل دوري ثابت للفائدة المستحقة على الرصيد المتبقي من الالتزام لكل فترة. يحتسب الاستهلاك على الممتلكات والمعدات المستحوذ عليها بموجب عقود الإيجار التمويلي على مدى العمر الإنتاجي للأصل أو فترة الإيجار، أيهما أقصر.

إن عقود الإيجار التي لا يتم تحويل جزء كبير من مخاطر ومزايا الملكية المتعلقة بها إلى المجموعة بصفتها المستأجر يتم تصنيفها على أنها عقود إيجار تشغيلية (إيضاح 2-29). ويتم تحميل الدفعات التي تتم بموجب عقود الإيجار التشغيلية (صافية من أي حوافز مستلمة من المؤجّر) على بيان الدخل الشامل الموحد بطريقة القسط الثابت على مدى فترة الإيجار.

تدرج إيرادات الإيجار من عقود الإيجار التشغيلي عندما تكون المجموعة مؤجراً في الدخل بطريقة القسط الثابت على مدى فترة الإيجار. تدرج الأصول المؤجرة في المركز الم إلى على حسب طبيعتها.

6-3 المخزون

يتم بيان المخزون بسعر التكلفة أو بصافي القيمة البيعية، أيهما أقل. يتم تحديد التكلفة باستخدام طريقة المتوسط المرجّح. ولا تشمل تكاليف الاقتراض. إن صافي القيمة البيعية هو عبارة عن سعر البيع المقدر خلال سياق العمل الاعتيادي، ناقصاً مصاريف البيع المتغيرة المعمول بها.

7-3 موجودات العقود

يمثل أصل العقد الحق في المقابل الذي تتوقعه المنشأة عن البضائع والخدمات المقدمة للعملاء. إذا كانت المجموعة تؤدي أعمالها عن طريق نقل السلع أو الخدمات إلى عميل قبل أن يقوم العميل بدفع المقابل أو قبل استحقاق السداد، يتم الاعتراف بأصل العقد للمقابل المكتسب.

تشمل موجودات العقود أيضاً تكاليف اقتناء المشتركين (تكاليف العقد). هذه هي تكاليف العقود الإضافية المتكبّدة للحصول على وتنفيذ عقد لتوفير السلع أو الخدمات للعميل والتي يتم اختيارها للاستفادة من هذه التكاليف ومن المتوقع أن يتم استرداد هذه التكاليف. يتم إطفاء هذه التكاليف واختيارها للتأكد من وجود انخفاض في قيمتها بشكل منتظم. يتم إطفاء تكاليف العقد على مدى عمر العميل المتوسط لدى المجموعة لكل قطاع. يتم الاعتراف بموجودات العقود مبدئياً بالقيمة العادلة وتقاس لاحقاً بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعلي ناقصاً مخصص انخفاض القيمة.

### 8-3 ذمم مدينة تجارية وأخرى

الذمم المدينة التجارية والأخرى هي المبالغ المستحقة من العملاء نظير البضائع المباعة أو الخدمات المقدمة في سياق العمل الاعتيادي. فإذا كان تاريخ التحصيل التعاقدى لهذه الذمم المدينة في غضون سنة واحدة أو أقل، يتم تصنيفها كموجودات متداولة، وخلافاً لذلك يتم عرضها كموجودات غير متداولة. تحتسب الذمم المدينة التجارية مبدئياً بالقيمة العادلة وتقاس لاحقاً بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعلي، ناقصاً مخصص الانخفاض في القيمة.

### 9-3 مطلوبات العقود

إن التزام العقد هو الالتزام بنقل البضائع أو الخدمات إلى عميل والذي استلمت المجموعة المقابل عنه (أو استحقاق مبلغ المقابل) من العميل. إذا قام العميل بدفع المقابل قبل قيام المجموعة بتحويل السلع أو الخدمات إلى العميل، يتم الاعتراف بمطلوبات العقود عند السداد أو عند استحقاق السداد (أيهما أقرب). يتم الاعتراف بمطلوبات العقود كإيراد عندما تقوم المجموعة بتنفيذ العقد.

### 10-3 النقد والأرصدة البنكية

يتألف النقد والأرصدة البنكية من الأرصدة النقدية والودائع تحت الطلب التي تبلغ فترات استحقاقها الأصلية ثلاثة أشهر أو أقل. إن السحوبات البنكية على المكشوف، إن وجدت، التي تستحق عند الطلب وتشكل جزءاً لا يتجزأ من إدارة النقد لدى المجموعة يتم إدراجها كأحد عناصر النقد وما في حكمه لغرض بيان التدفقات النقدية المودع.

### 11-3 الأدوات المالية

#### 11-11-3 الموجودات المالية غير المشتقة

التصنيف والاعتراف المبدئي والقياس

تصنف المجموعة موجوداتها المالية كموجودات مالية مقاسة بالتكاليف المطفأة والموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر. يعتمد تصنيف الموجودات المالية عند الاعتراف المبدئي على خصائص التدفقات النقدية التعاقدية للأصل المالي ونموذج أعمال المجموعة لإدارة هذه الموجودات. باستثناء الذمم المدينة التجارية التي لا تحتوي على عنصر تمويل كبير أو التي طبقت المجموعة عليها المعالجة العملية، تقوم المجموعة بقياس الأصل المالي مبدئياً بقيمته العادلة مضافاً إليها، في حالة الأصل المالي غير المدرج بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة، تكاليف المعاملات. يتم قياس الذمم المدينة التجارية، التي لا تحتوي على مكون تمويلي كبير أو التي طبقت المجموعة عليها المعالجة العملية، وذلك بسعر المعاملة المحدد بموجب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15، بالنسبة للأستثمارات في أدوات حقوق الملكية الغير محتفظ بها للتداول، فسوف يعتمد ذلك على ما إذا كانت المجموعة قد اختارت بشكل لارجعة فيه في وقت الإيعتراف الولى للأستثمارات في أدوات حقوق الملكية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر.

(أ) *موجودات مالية مقاسة بالتكلفة المطفأة*

إن الموجودات المالية المقاسة بالتكلفة المطفأة تنطبق على الأدوات التي يكون لدى المجموعة نموذج أعمال خاص بها يتمثل في الاحتفاظ بالأصل المالي لتحصيل التدفقات النقدية التعاقدية. وتتمثل خصائص التدفقات النقدية التعاقدية في مدفوعات مقصورة على أصل الدين والفائدة (المشار إليها على أنها مجرد دفعات مقصورة على أصل الدين والفائدة).

- أصل الدين هو القيمة العادلة للأداة عند الاعتراف المبدئي؛
- الفائدة هي العائد ضمن ترتيبات الإقراض الأساسية وعادة ما تتكون من المقابل للقيمة الزمنية للنقود ومخاطر الائتمان. وقد يشمل أيضاً المقابل في مخاطر الإقراض الأساسية الأخرى مثل مخاطر السيولة بالإضافة إلى هامش الربح.

يتم إدراج الموجودات المالية المقاسة بالتكلفة المطفأة ضمن الموجودات المتداولة باستثناء فترات الاستحقاق التي تزيد عن 12 شهراً بعد نهاية فترة التقرير والتي يتم تصنيفها بعد ذلك على أنها موجودات غير متداولة. تشتمل الموجودات المالية للمجموعة التي تم قياسها بالتكلفة المطفأة على ذمم مدينة تجارية وأخرى وموجودات العقود والمبالغ المستحقة من أطراف ذات علاقة والاستثمارات قصيرة الأجل والنقد والأرصدة لدى البنوك في بيان المركز المالي المودع.

(ب) *موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر*

القيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر هو تصنيف للأدوات التي لدى المجموعة نموذج أعمال مزدوج خاص بها، أي يتم تحقيق نموذج الأعمال من خلال الاحتفاظ بالأصل المالي لتحصيل التدفقات النقدية التعاقدية ومن خلال بيع الموجودات المالية. يجب أن تكون خصائص التدفقات النقدية التعاقدية للأدوات في هذه الفئة هي مدفوعات مقصورة على أصل الدين والفائدة. ويتم إدراجها ضمن الموجودات المالية غير المتداولة ما لم يستحق الاستثمار أو تعتزم الإدارة استبعاده خلال 12 شهراً من نهاية فترة التقرير. اختارت المجموعة بشكل لا رجعة فيه تصنيف استثمارات في الأسهم غير المدرجة ضمن هذه الفئة.

### القياس اللاحق

#### موجودات مالية مقاسة بالتكلفة المطفأة

يتم قياس الموجودات المالية المقاسة بالتكلفة المطفأة لاحقاً باستخدام طريقة الفائدة الفعلية وتوضع لانخفاض القيمة. ويتم الاعتراف بالأرباح والخسائر في بيان الدخل الشامل الموحد عندما يتم إلغاء الاعتراف بالأصل أو تعديه أو انخفاض قيمته.

#### موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر

عند الاعتراف المبدئي، يمكن أن تختار المجموعة تصنيف استثمارات في الأسهم بشكل لا رجعة فيه كأدوات حقوق ملكية مصنفة في الدخل الشامل الآخر عندما تستوفي تعريف حقوق الملكية بموجب معيار المحاسبة الدولي رقم 32 الأدوات المالية: العرض ولا يتم الاحتفاظ بها للمتاجرة. ويتم تحديد التصنيف على أساس كل أداة على حدة.

لا يتم إعادة تصنيف أرباح وخسائر هذه الموجودات المالية لاحقاً ضمن الربح أو الخسارة بعد إلغاء الاعتراف بها. يتم الاعتراف بتوزيعات الأرباح كإيرادات أخرى في بيان الدخل الشامل عندما يتقرر الحق في استلام الدفعات، إلا عندما تستفيد المجموعة من هذه العائدات كاسترداد جزء من تكلفة الأصل المالي، وفي هذه الحالة، يتم تسجيل هذه الأرباح في الدخل الشامل الآخر. إن خسائر الانخفاض في القيمة (وعكس خسائر الانخفاض في القيمة) من استثمارات الأسهم التي تم قياسها بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر لا يتم تسجيلها بشكل منفصل عن التغيرات الأخرى في القيمة العادلة.



### 2-11-3 المطلوبات المالية

#### غير المشتقة

تشتمل المطلوبات المالية غير المشتقة لدى المجموعة على قروض ومبالغ مستحقة لأطراف ذات علاقة وذمم دائنة تجارية وأخرى كما هو وارد في بيان المركز المالي الموحد.

يتم الاعتراف بهذه المطلوبات المالية مبدئياً بالقيمة العادلة زائداً أي تكاليف منسوبة مباشرة للمعاملة. ولاحقاً لهذا الاعتراف المبدئي، يتم قياس هذه المطلوبات المالية بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعلي. وتلغي المجموعة الاعتراف بالالتزام المالي عند تنفيذ التزاماتها التعاقدية أو إلغاؤها أو انقضائها.

### 3-11-3 أدوات مالية مشتقة

تُحتسب المشتقات مبدئياً بالقيمة العادلة بتاريخ إبرام عقد الأداة المالية المشتقة ويُعاد قياسها لاحقاً بقيمتها العادلة بنهاية كل فترة تقرير. يعتمد حساب التغيرات اللاحقة في القيمة العادلة على ما إذا كانت الأداة المشتقة مصنفة باعتبارها أداة تحوُّط، فإن كانت كذلك يؤخذ في الاعتبار طبيعة البند المتحوط له. تُصنّف المجموعة بعض المشتقات كتحوطات لبعض المخاطر التي ترتبط بالتدفقات النقدية للموجودات والمطلوبات المسجلة.

- تحوطات القيمة العادلة للموجودات أو المطلوبات المعترف بها أو الارتباطات الثابتة (تحوطات القيمة العادلة).
- تحوطات لمخاطر معينة ترتبط بالتدفقات النقدية للموجودات أو المطلوبات المعترف بها أو معاملات متوقعة إلى حد كبير (تحوطات التدفقات النقدية)، أو
- تحوطات صافي الاستثمار في عملية أجنبية (تحوط صافي الاستثمار).

تقوم المجموعة عند إبرام معاملات التحوط بتوثيق العلاقة بين أدوات التحوط والبنود المتحوطة، وكذلك أهداف المجموعة من إدارة المخاطر واستراتيجيتها لإبرام معاملات التحوط المختلفة. تقوم المجموعة أيضاً بتوثيق تقييمها، عند نشوء التحوط وعلى أساس مستمر، وذلك حول ما إذا كان للمشتقات المستخدمة في معاملات التحوط تأثير كبير، أو سيظل لها تأثير كبير، على مقاصة التغيرات في التدفقات النقدية للبنود المتحوط لها. وتحتفظ المجموعة

إن القيمة العادلة للأدوات المالية المشتقة المستخدمة لغراض التحوُّط يتم بيانها في الإيضاح رقم 10. كما أن الحركة في احتياطي التحوط المدرج ضمن حقوق المساهمين يتم بيانها في الإيضاح رقم 22. يتم تصنيف مجمل القيمة العادلة لمشتقات التحوط ضمن الموجودات أو المطلوبات غير المتداولة عندما تكون فترة الاستحقاق المتبقية للبند المتحوط أكثر من 12 شهراً، وضمن الموجودات أو المطلوبات المتداولة إذا قلت تلك الفترة عن 12 شهراً.

#### تحوطات التدفقات النقدية

دخلت المجموعة في عقود مقايضة أسعار الفائدة والتي تم تصنيفها على أنها تحوطات التدفقات النقدية. إن الجزء الفعّال من التغيرات في القيمة العادلة للمشتقات المصنّفة والمؤهلة كتحوطات للتدفقات النقدية في الدخل الشامل الآخر ويتم تجميعها في احتياطي التحوط في حقوق الملكية. يتم الاعتراف بالربح أو الخسارة المتعلقة بالجزء غير الفعال مباشرة في بيان الدخل الشامل الموحد ضمن إيرادات أخرى.

يعاد تصنيف المبالغ المتراكمة في حقوق الملكية إلى بيان الدخل الشامل الآخر في الفترات التي تؤثر فيها الأرباح أو الخسائر بالبند المتحوط له. ويتم الاعتراف بالربح أو الخسارة المتعلقة بالجزء الفعال من تحوطات مقايضات أسعار الفائدة للقروض ذات الأسعار المتغيرة في بيان الدخل الشامل الآخر الموحد ضمن بند “تكاليف تمويل”.

### عدم فعالية التحوط

يتم تحديد فعالية التحوط عند بدء علاقة التحوط، ومن خلال تقييمات دورية للفعالية المستقبلية لضمان وجود علاقة اقتصادية بين البند المتحوط له وأداة التحوط.

تدخل المجموعة في علاقات التحوط في حالة التطابق التام للآجال الهامة لأداة التحوط مع شروط البند المتحوط له، وبالتالي تقوم المجموعة بإجراء تقييم نوعي للفعالية. إذا أثرت التغيرات في الظروف على آجال البند المتحوط بحيث أن الآجال الهامة لم تعد مطابقة تماما للآجال الهامة لأداة التحوط، فإن المجموعة تستخدم طريقة المشتقات الافتراضية لتقييم الفعالية.

تبرم المجموعة عقود مقايضة أسعار فائدة ذات شروط هامة مماثلة للبند المتحوط له، مثل السعر المرجعي وتواريخ إعادة الضبط وتواريخ السداد وآجال الاستحقاق والمبلغ الاسمي. لا تقوم المجموعة بالتحوط بنسبة 100٪ من قروضها، وبالتالي فإن البند المتحوط له يتم تحديده كنسبة من القروض القائمة حتى القيمة الاسمية للمقايضات. وبما أن جميع الآجال الهامة كانت متطابقة خلال السنة، فإن العلاقة الاقتصادية كانت فعالة بنسبة 100٪.

عدم الفعالية للتحوط من الممكن ان تحدث نتيجة:

- تعديل القيمة الائتمانية/ قيمة المبلغ المدين على مقايضات أسعار الفائدة التي لا تتطابق من خلال القرض.
- الفروق في الآجال الهامة بين مقايضات أسعار الفائدة والقروض.

### 4-11-3 مقاصة الأدوات المالية

تتم مقاصة الموجودات والمطلوبات المالية وبيان صافي القيمة في بيان المركز المالي الموحد في حالة واحدة فقط وهي أن يتوفر حق قانوني حالي واجب النفاذ بمقاصة المبالغ المحتسبة ويكون هناك نية للتسوية على أساس الصافي أو بيع الموجودات وتسوية المطلوبات في نفس الوقت.

### 12-3 رأس المال

يتم تصنيف الأسهم العادية كحقوق ملكية، ويتم الاعتراف بالتكاليف الإضافية المنسوبة مباشرة لإصدار الأسهم العادية وخيارات الأسهم كأقتطاع من حقوق الملكية.

### 13-3 أسهم خزينة

إن أدوات حقوق الملكية الخاصة المملوكة للشركة أو لأي من شركاتها التابعة (أسهم الخزينة) تخصم من الاحتياطيات الأخرى وتحتسب على أساس المتوسط المرجح للتكلفة. يتم تسجيل المبالغ المدفوعة أو المقبوضة عند شراء أو بيع أو إصدار أو إلغاء أدوات حقوق الملكية الخاصة بالشركة مباشرة في حقوق الملكية. ولا يتم تسجيل أي ربح أو خسارة في بيان الدخل الشامل الموحد نتيجة شراء أو بيع أو إصدار أو إلغاء أي أدوات خاصة لحقوق الملكية.

### 14-3 توزيعات أرباح الأسهم العادية

يتم إدراج توزيعات الأرباح مستحقة الدفع عن الأسهم العادية ضمن المطلوبات في الفترة التي تتم فيها الموافقة عليها من قبل المساهمين في المجموعة، ولكن يتم إدراجها كعنصر مستقل ضمن الاحتياطيات بمجرد اقتراحها من مجلس إدارة الشركة.

### 15-3 ذمم دائنة تجارية

الذمم الدائنة التجارية هي التزامات بسداد قيمة البضائع أو الخدمات التي يتم الحصول عليها خلال سياق العمل الاعتيادي من الموردين. يتم تصنيف الذمم الدائنة كمطلوبات متداولة إذا كان من المتوقع سدادها في غضون عام واحد أو أقل (أو خلال دورة التشغيل الاعتيادية للمنشأة إذا كانت أطول)، وإن لم يكن كذلك يتم عرضها كمطلوبات غير متداولة. تُحتسب الذمم الدائنة التجارية مبدئياً بالقيمة العادلة وتقاس لاحقاً بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعلي.

### 16-3 مخصصات

تُحتسب المخصصات عندما يترتب على المجموعة التزام قانوني أو ضمني نتيجة لحدث سابق، ويكون من المحتمل أن يستدعي الأمر إجراء تدفق خارجي للموارد من أجل تسوية الالتزام، ويكون بالإمكان قياس مبلغ الالتزام بشكلي موثوق به. لا تحتسب مخصصات لخسائر العمليات المستقبلية.

عندما يكون هناك عدد من الالتزامات المتشابهة، فإن احتمالية أن يستدعي الأمر إجراء تدفق صادر للموارد لتسوية الالتزام يتم تحديدها بالنظر إلى فئة الالتزامات ككل. ويتم الاعتراف بالمخصص حتى وإن كان هناك احتمال ضئيل بإجراء تدفق صادر فيما يتعلق بأي بند مدرج في نفس فئة الالتزامات.

تقاس المخصصات بالقيمة الحالية للنفقات المتوقعة عليها لتسوية الالتزام بنهاية فترة التقرير. يمثل معدل الخصم المستخدم لتحديد القيمة الحالية معدل الخصم قبل الضريبة الذي يعكس تقييمات السوق الحالية للقيمة الزمنية للمال والمخاطر المصاحبة للالتزام. يتم تسجيل الزيادة في المخصص نتيجة لمرور الوقت ضمن تكاليف التمويل في بيان الدخل الشامل الموحد.

### التزامات استبعاد الموجودات

يتعلق هذا المخصص بالتكلفة المقدرة عن تفكيك وإزالة أحد بنود الممتلكات والمنشآت والمعدات وترميم الموقع الذي كان يوجد فيه البند إلى حالته الأصلية. ترصد المجموعة مخصصاً للتكاليف المتوقعة المرتبطة بترميم العقارات المستأجرة إلى حالتها الأصلية التي كانت عليها قبل بداية عقد الإيجار، ويشمل ذلك إزالة البنود المدرجة في المنشآت والمعدات.

### 17-3 منافع الموظفين

يتم التعامل مع مدفوعات خطط المعاشات التي تديرها الدولة كمدفوعات لخطط المساهمات المحددة حيث تكون التزامات المجموعة بموجب هذه الخطط مساوية لتلك الناتجة بموجب خطط المساهمات المحددة. وبالتالي، يتم تحميل التكلفة المستحقة عن المساهمات على بيان الدخل الشامل الموحد عند تكبدها.

يتم توفير مخصصات مكافأة نهاية الخدمة للموظفين لغير الإماراتيين وفقاً لقانون العمل الإماراتي. يتم الاعتراف بالتزام مكافأة نهاية الخدمة للموظفين في بيان المركز المالي الموحد فيما يتعلق بخطط التقاعد المحددة للمزايا هو القيمة الحالية للالتزام المزايا المحددة في نهاية فترة التقرير. يتم احتساب التزام المنافع المحددة من قبل خبراء اكتواريين مستقلين باستخدام طريقة الوحدة الإضافية المُقدّرة.

يتم احتساب القيمة الحالية لالتزامات المنافع المحددة باستخدام افتراضات حول متوسط معدل الزيادة السنوية في الرواتب، ومتوسط فترة العمل للموظفين من غير مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة، ومعدل الخصم المناسب. تحتسب الافتراضات المستخدمة على أساس ثابت لكل فترة بما يعكس أفضل تقدير للإدارة.

يتم تحديد القيمة الحالية لالتزامات المنافع المحددة عن طريق خصم التدفقات النقدية الخارجة المستقبلية المقدرة وباستخدام معدل الفائدة على سندات الشركات عالية الجودة والمقومة بالعملة التي تُسدد بها المنافع والتي لها آجال تقارب آجال تلك الالتزامات.

يتم احتساب صافي تكلفة الفائدة عن طريق تطبيق معدل الخصم على التزام المنافع المحددة. ويتم إدراج هذه التكلفة ضمن مصروف منافع الموظفين في بيان الدخل الشامل الموحد.

يتم الاعتراف بإعادة قياس الأرباح والخسائر التي تنشأ من تعديلات الخبرة والتغيرات في الافتراضات الاكتوارية في الفترة التي تحدث فيها، مباشرة في الدخل الشامل الآخر. ويتم إدراجها ضمن الأرباح المحتجزة في بيان التغيرات في حقوق الملكية الموحد وفي بيان المركز المالي الموحد.

يتم الاعتراف بالتغيرات في القيمة الحالية للالتزامات المنافع المحددة الناجمة عن

خطة التعديلات أو حالات التخفيض مباشرة في الربح أو الخسارة باعتبارها تكاليف خدمة سابقة.

يتم كذلك رصد مخصص عن الالتزام المقدر لمستحقات الموظفين غير المستخدمة من الإجازات السنوية وتذاكر السفر نتيجة للخدمات المقدمة من قبل الموظفين حتى تاريخ التقرير. يتم بيان المخصص المتعلق بالإجازات السنوية وتذاكر السفر

ضمن المطلوبات المتداولة، بينما يتم بيان المخصص المتعلق بمكافآت نهاية الخدمة ضمن المطلوبات غير المتداولة.

توفر المجموعة أيضاً لموظفيها بدلات ورسوماً مخفضة عن استخدام الهاتف المتحرك لغراض العمل والإستخدام الشخصي. لا تحتسب هذه المزايا بشكل منفصل كما في تكاليف الموظفين.

### 18-3 الانخفاض في القيمة

#### 1-18-3 الموجودات المالية

تعترف المجموعة بمخصص خسارة لخسائر الائتمان المتوقعة للموجودات المالية المقاسة بالتكلفة المطفأة. لا يتم الاعتراف بخسائر انخفاض القيمة للإستثمارات في أدوات حقوق الملكية. يتم تحديث مبلغ الخسائر الإئتمانية المتوقعة في نهاية كل فترة تقرير ليعكس التغيرات في مخاطر الائتمان منذ الاعتراف المبدئي للأصل المالي ذي العلاقة.

تعترف المجموعة بالخسائر الإئتمانية المتوقعة على مدار العمر للذمم المدينة التجارية وموجودات العقود باستخدام منهج الطريقة المبسطة. يتم تقدير الخسائر الإئتمانية المتوقعة بهذه الموجودات المالية باستخدام مصفوفة مخصصات تستند إلى الخبرة التاريخية للخسارة الإئتمانية لدى المجموعة، مع تعديلها وفقاً للعوامل الخاصة بالمدينين والظروف الإقتصادية العامة وتقييم كل من الإتجاه الحالي والتوقعات فيما يخص الظروف في تاريخ التقرير.

تعترف المجموعة بالخسائر الإئتمانية المتوقعة على مدار العمر عندما تحدث زيادة جوهريّة في مخاطر الائتمان منذ الاعتراف المبدئي. ومن ناحية أخرى، إذا لم تحدث زيادة جوهريّة في مخاطر الائتمان بالأدوات المالية منذ الاعتراف المبدئي، تقوم المجموعة بقياس مخصص الخسارة لهذه الأدوات المالية بمبلغ يساوي الخسائر الائتمانية المتوقعة لمدة 12 شهراً. يستند تقييم ما إذا كان ينبغي تسجيل الخسائر الإئتمانية المتوقعة على مدى العمر إلى حدوث زيادات كبيرة في احتمالية التخلف عن السداد أو مخاطر التخلف عن السداد التي تظهر منذ الاعتراف المبدئي بدلاً من استناده إلى دليل على تعرض الأصل المالي لإنخفاض في قيمته الإئتمانية في تاريخ التقرير أو إلى حدوث تخلف فعلي عن السداد.

### 2-18-3 الموجودات غير المالية

لا تخضع الموجودات غير الملموسة التي ليس لها عمر إنتاجي محدد أو الموجودات غير الملموسة/ الممتلكات والمنشآت والمعدات (بما في ذلك الأعمال الرأسمالية قيد الإنجاز) والتي ليست متاحة للاستخدام، للإطفاء ولكن يتم فحصها سنوياً لتحري الانخفاض في قيمتها. أما الموجودات التي تخضع للإطفاء/ الإستهلاك فيتم مراجعتها لتحري الإنخفاض في القيمة عندما تشير الأحداث أو التغيرات في الظروف إلى أن القيمة الدفترية قد لا تكون قابلة للإسترداد. ويتم احتساب خسارة الانخفاض في القيمة على أساس المبلغ الذي تتجاوز به القيمة الدفترية للأصل قيمته القابلة للإسترداد. إن القيمة القابلة للإسترداد هي القيمة العادلة للأصل ناقصاً تكاليف الإستبعاد أو القيمة قيد الإستخدام، أيهما أعلى.

وللغراض تقييم الإنخفاض في القيمة، يتم تجميع الموجودات في أقل المستويات التي تتوفر لها تدفقات نقدية واردة يمكن تحديدها بصورة منفصلة (وحدات توليد النقد). تتم مراجعة الإنخفاضات السابقة في قيمة الموجودات غير المالية (ما عدا الشهرة) لتحري احتمال عكس الإنخفاض في القيمة بتاريخ كل تقرير.

### 19-3 تحويل العملات الأجنبية

(أ) العملة الوظيفية وعملة العرض

يتم قياس البنود المدرجة في البيانات المالية الموحدة باستخدام عملة البيئة الإقتصادية الرئيسية التي تعمل المجموعة ضمنها ("العملة الوظيفية"). إن البيانات المالية الموحدة معروضة بدرهم الإمارات العربية المتحدة، وهو العملة الوظيفية وعملة العرض للشركة وشركاتها التابعة. لقد تم تقريب الأرقام إلى أقرب عدد صحيح بالآلاف ما لم يُذكر غير ذلك.

(ب) المعاملات والأرصدة

يتم تحويل المعاملات الناشئة بالعملات الأجنبية إلى العملة الوظيفية باستخدام أسعار الصرف السائدة بتاريخ المعاملات.

يتم الاعتراف بأرباح وخسائر صرف العملات الأجنبية الناتجة عن تسوية هذه المعاملات وعن تحويل الموجودات والمطلوبات النقدية المقوّمة بالعملات الأجنبية بأسعار الصرف السائدة في نهاية السنة، وذلك في بيان الدخل الشامل الموحد ضمن بند إيرادات أو تكاليف تمويل.

### 20-3 تسجيل الإيرادات

صدر المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15، وقد وضع نموذجاً شاملاً للشركات لاستخدامه في احتساب الإيرادات الناشئة من العقود مع العملاء. يحل هذا المعيار محل التوجيهات الحالية للاعتراف بالإيرادات، بما فيها المعيار المحاسبي الدولي رقم 18، "الإيرادات"، والمعيار المحاسبي الدولي رقم 11، "عقود البناء"، والتفسيرات ذات الصلة.

إن المبدأ الأساسي للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15 هو أن المنشأة ينبغي أن تعترف بالإيرادات لبيان تحويل المنتجات أو تقديم الخدمات المتفق عليها للعملاء مقابل مبلغ من المال يعكس القيمة التي تتوقع المنشأة الحصول عليها مقابل تلك المنتجات أو الخدمات.

ويقدم المعيار نهجاً من خمس خطوات لتسجيل الإيرادات:

- الخطوة رقم 1: تحديد العقد مع العميل.
- الخطوة رقم 2: تحديد التزامات الأداء في العقد.
- الخطوة رقم 3: تحديد سعر المعاملة.
- الخطوة رقم 4: تخصيص سعر المعاملة لالتزامات الأداء في العقد.
- الخطوة رقم 5: إدراج الإيرادات عندما تقوم المنشأة بالوفاء بالتزام الأداء.

تتمثل الإيرادات في المبالغ المفوترة أو المستحقة نظير بيع منتجات وخدمات (الاتصالات وغيرها) في سياق العمل الاعتيادي لأنشطة المجموعة. ويتم بيان الإيرادات صافية من المرتجعات والخصومات والخصومات الممنوحة.

يبين التالي سياسات الاعتراف بالإيرادات للمنتجات والخدمات الخاصة بالمجموعة بناءً على توجيهات المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15:

تشمل الإيرادات من خدمات الاتصالات المبالغ المحملة على العملاء فيما يتعلق برسوم الدخول الشهرية واستخدام البث وخدمات الرسائل وتوفير خدمات الاتصالات المتحركة الأخرى مثل خدمات حزم البيانات والمعلومات وتوفير ورسوم توصيل خطوط الهاتف الثابت وربط مستخدم الهاتف الجوال بشبكة المجموعة. تعترف المجموعة بالإيرادات عند تقديم خدمات الهاتف الجوال/ الاتصالات.

يتم تعريف المنتجات التي تتضمن عناصر خدمة متعددة ذات قيمة للعملاء على أساس مستقل بأنها ترتيبات عناصر متعددة. تتضمن العقود عادةً بيع المعدات وبطاقة تعريف المشترك (الشريحة) وحزمة الخدمة التي تشمل بشكل أساسي الصوت والبيانات والرسائل النصية القصيرة/ رسائل الوسائط المتعددة أو الخدمات الأخرى. وتنقسم هذه الترتيبات إلى التزامات أداء منفصلة. عندما تتضمن العقود التزامات أداء متعددة، سيتم توزيع سعر المعاملة لكل التزام أداء على أساس أسعار البيع المستقلة. أما في حال لم تكن جديرة بالملاحظة بشكل مباشر، يتم تقديرها بناءً على التكلفة المتوقعة بالإضافة إلى الهامش.

يتم الاعتراف بالإيرادات من بيع الأجهزة اليدوية المنفصلة بموجب عقود منفصلة عند تسليم الجهاز للعميل النهائي وتحويل السيطرة.

يتم الاعتراف بالإيرادات من بيع الرصيد المدفوع مسبقاً عند الاستخدام الفعلي لهذا الرصيد. يتم تأجيل رصيد الدفع المسبق غير المستخدم كالتزام بالعقود إلى أن يحين وقت استخدام الرصيد من قبل العميل أو تنتهي صلاحيته أو يصبح غير مستخدم. يتم الاعتراف بالقسائم المدفوعة مسبقاً غير المستخدمة ضمن الإيرادات بعد مضي فترة 24 شهراً.

يتم الاعتراف بالإيرادات من بيع بطاقات الشريحة في تاريخ تفعيل الشريحة.

يتم الاعتراف بإيرادات العقود، وعلى سبيل المثال بعض إيرادات الخدمات المدارة التي تقدمها المجموعة، بمرور الوقت بناءً على طريقة التكلفة إلى التكلفة، أي على أساس نسبة تكاليف العقد المتكبدة عن العمل المنجز حتى الآن بالنسبة إلى إجمالي تكاليف العقد المقدرة. تعتبر طريقة المعطيات هذه مقياساً مناسباً لمدى التقدم في التلبية التامة لالتزامات الأداء هذه بموجب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15.

يتم تسجيل الإيرادات من تقديم خدمات الاتصالات الصوتية وحزم البيانات المشتركة مع مشغلي الاتصالات الآخرين في الوقت الذي يتم فيه تنفيذ الخدمة بناءً على الحركة المسجلة الفعلية.

عندما تبيع المجموعة منتجات أو خدمات بصفة المالك الأصلي لها، يتم بيان الإيرادات من العملاء والمدفوعات للموردين على أساس الإجمالي ضمن الإيرادات وتكاليف التشغيل. أما عندما تبيع المجموعة منتجات أو خدمات بصفة الوكيل، يتم بيان الإيرادات والمدفوعات للموردين ضمن الإيرادات على أساس الصافي، وتمثل هامش الربح المحقق.

تدير المجموعة بعض برامج الولاء حيث يقوم العملاء بتجميع نقاط عن مشترياتهم مقابل خصومات على مشترياتهم المستقبلية. يتم الاعتراف بنقاط المكافآت كعنصر محدد مستقل لمعاملة البيع الأولية عن طريق تخصيص القيمة العادلة للمبالغ المستلمة بين نقاط المكافآت والعناصر الأخرى لعملية البيع بحيث يتم الاعتراف بنقاط المكافآت مبدئياً كمطلوبات العقود بقيمتها العادلة. بينما يتم الاعتراف بإيرادات مكافآت النقاط عندما يتم استرداد هذه النقاط. ويتم الاعتراف بكسور النقاط (حذف النقاط) عندما يصبح استردادها مستبعداً.

#### عنصر التمويل الجوهري

يوجد عنصر التمويل الجوهري إذا كان توقيت الدفعات المتفق عليها من قبل الأطراف في العقد (سواء بشكل صريح أو ضمني) يوفر للعميل أو المجموعة منفعة كبيرة لتمويل تحويل البضائع أو الخدمات إلى العميل. في مثل هذه الظروف، يحتوي العقد على عنصر تمويل جوهري.

حالياً ، في حالة منتجات تقسيط الأجهزة اليدوية (المجموعة والمستقلة) بفترات تزيد عن سنة واحدة، بما أن سعر القائمة وسعر البيع النقدي والمقابل الموعود متساويين بشكل كبير، فقد قدرت المجموعة عدم وجود عنصر التمويل. ومن حيث المبدأ، تعتبر المجموعة أن أي فرق في الأسعار يفوق 5٪ يعتبر جوهرياً عند إجراء المحاسبة اللازمة بناءً على المعالجة العملية. ومع ذلك، إذا كانت

هناك أي تغييرات في هيكل المنتجات تشير إلى وجود عنصر تمويل، فإن ما يزيد على 5-6٪ من سعر البيع المستقل للمنتجات سوف يعتبر جوهرياً ويتم حسابه وفقاً لذلك.

#### المقابل المتغير

تتضمن بعض عقود العملاء الخصومات المتغيرة والخصومات والمبالغ المستردة والائتمانات والحوافز وغيرها التي يتم توفيرها للعملاء خلال فترة العقد. ينشأ التقلب بسبب الشروط والأحكام التعاقدية، حيث يتم توفير الخصومات/ الخصومات/ الحوافز وغيرها للعملاء عند الوصول إلى حدود معينة للحجم. وفقاً للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15، إذا كان المقابل الموعود به في العقد (سواء صريحاً أو ضمناً) يشتمل على مبلغ متغير، يجب على المجموعة تقدير المبلغ وتعديل إجمالي سعر المعاملة عند بداية العقد. لدى المجموعة بعض عقود الربط البيني والتحوالات التي تحتوي على مثل هذا المقابل المتغير. لم تأخذ المجموعة في الاعتبار هذا المقابل المتغير في بداية العقد أساساً نظراً لأن السوق شديد التقلب وغير متوقع، حيث قد لا تمثل البيانات السابقة مؤشراً على الاتجاهات المستقبلية. لذلك، خلصت المجموعة إلى أن أي تعديلات على سعر العقد استناداً إلى البيانات السابقة بالنسبة إلى سعر العقد قد يتسبب في قيد مبالغ معكوسة جوهرياً في نهاية فترة العقد.

### 21-3 عمولات الوسطاء

تدفع المجموعة عمولات للوسطاء على الأخص لبيع بطاقات إعادة شحن الرصيد. تدرج هذه العمولات ضمن المصاريف في الفترة التي يتم فيها تقديم الخدمات المعنية.

### 22-3 الإعتراف بإيرادات وتكاليف التمويل

تتألف إيرادات التمويل من إيرادات الفائدة على الاستثمارات قصيرة الأجل والودائع المصرفية الأخرى. يتم الإعتراف بإيرادات الفائدة عند استحقاقها في بيان الدخل الشامل الموحد بإستخدام معدل طريقة الفائدة الفعلية.

تمثل تكاليف التمويل في الأساس المصاريف مستحقة الدفع عن تسهيلات القروض التي يتم الحصول عليها من الموردين والمؤسسات المالية بالأسعار التجارية المعتادة، ويتم تسجيلها ضمن المصاريف في بيان الدخل الشامل الموحد في الفترة التي يتم تكبدها فيها.

### 23-3 توزيعات الأرباح النقدية على مساهمي الشركة الأم

تسجل المجموعة إلزاماً عن دفع توزيعات الأرباح النقدية المستحقة للمساهمين عندما يتم التصريح بتوزيع الأرباح ويصبح هذا التوزيع خارج نطاق صلاحية الشركة. ووفقاً للقانون الاتحادي الإماراتي رقم (2) لسنة 2015 ("قانون الشركات التجارية")، يتم التصريح بتوزيع الأرباح عندما تتم الموافقة عليها من قبل المساهمين. ويتم تسجيل مبلغ توزيعات الأرباح مباشرة في حقوق الملكية.

### 24-3 معلومات القطاعات

يتم بيان المعلومات المتعلقة بالقطاعات التشغيلية للمجموعة وفقاً للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 8 "القطاعات التشغيلية". يقتضي هذا المعيار تحديد القطاعات التشغيلية على أساس التقارير الداخلية التي تتم مراجعتها بانتظام من قبل المسؤول الرئيسي عن اتخاذ القرارات التشغيلية للمجموعة والمستخدمه في تخصيص الموارد اللازمة لكل قطاع وتقييم أدائه.

### 25-3 منح حكومية

يتم الاعتراف بالمنح الحكومية المتعلقة بالموجودات غير النقدية بقيمتها الاسمية، بينما يتم الاعتراف بالمنح التي يتم تقديمها للمجموعة كتعويض عن المصاريف المعترف بها في بيان الدخل الشامل الموحد بطريقة المنتظمة على مدى العمر الإنتاجي المتوقع للأصل ذي العلاقة عند الرسملة.

# 4

## تحديد القيم العادلة

متى كان ذلك متاحاً. وإذا لم تتوفر سوق نشطة للأداة، تُستمد القيمة العادلة من أسعار عناصر الأداة المشتقة بناء على القيم السوقية المقدمة من البنوك.

تتوقف طريقة تسجيل أرباح وخسائر القيمة العادلة على ما إذا كانت المشتقات محتفظ بها بغرض المتاجرة أو مصنفة بإعتبارها أدوات تحوط، فإن كانت مصنفة ضمن أدوات التحوط يؤخذ بالاعتبار طبيعة المخاطر التي يجري التحوط لها. لا تشتري المجموعة المشتقات إلا لأغراض التحوط.

لأغراض الإفصاح على أساس القيمة الحالية للتدفقات النقدية المستقبلية للمبالغ الأصلية والفائدة المستحقة عليها، مخصصة باستخدام سعر الفائدة السائد في السوق بتاريخ التقرير.

### 3-4 أدوات مالية مشتقة

تقاس الأدوات المالية المشتقة مبدئياً بالقيمة العادلة في تاريخ المتاجرة، ثم تقاس لاحقاً بالقيمة العادلة. تدرج كافة المشتقات بقيمتها العادلة ضمن الموجودات عندما تكون القيم العادلة موجبة وضمن المطلوبات عندما تكون القيم العادلة سالبة.

يتم تحديد القيم العادلة المشتقة من الأسعار المتداولة في الأسواق النشطة

هناك عدد من السياسات والإفصاحات المحاسبية للمجموعة تتطلب تحديد القيمة العادلة لكل من الموجودات والمطلوبات المالية وغير المالية. لقد تم تحديد القيمة العادلة لأغراض القياس و/أو الإفصاح بناءً على الطرق التالية.

### 1-4 ذمم مدينة تجارية وأخرى

يتم تقدير القيمة العادلة للذمم المدينة التجارية والأخرى على أساس القيمة الحالية للتدفقات النقدية المستقبلية مخصصة باستخدام سعر الفائدة السائد في السوق بتاريخ التقرير.

### 2-4 مطلوبات مالية غير مشتقة

تحتسب القيمة العادلة التي يتم تحديدها

# 5 إدارة المخاطر المالية

## 1-5 عوامل المخاطر المالية

تتعرض المجموعة من خلال أنشطتها لمخاطر مالية متنوعة هي: مخاطر السوق (وتشمل مخاطر العملات ومخاطر أسعار الفائدة على التدفقات النقدية والقيمة العادلة ومخاطر الأسعار) ومخاطر الائتمان ومخاطر السيولة. تتركز عملية إدارة المخاطر لدى المجموعة بصورة عامة على عدم إمكانية التنبؤ بأوضاع الأسواق المالية وتهدف إلى الحد من الآثار السلبية المحتملة لهذه المخاطر على الأداء المالي للمجموعة.

يستعرض هذا الإيضاح تفاصيل تعرّض المجموعة للمخاطر المبيّنة أعلاه وأهدافها وسياساتها وإجراءاتها لقياس وإدارة المخاطر بالإضافة إلى إدارة المجموعة لرأس المال. علاوة على ذلك، يتم إدراج الإفصاحات الكمية ضمن هذه البيانات المالية الموحدة.

يضطلع مجلس الإدارة بالمسؤولية الكاملة عن تصميم ومراقبة هيكل إدارة المخاطر لدى المجموعة. كما أن مجلس الإدارة مسؤول عن وضع سياسات إدارة المخاطر لدى المجموعة والرقابة عليها.

إن سياسات إدارة المخاطر لدى المجموعة مصممة لتحديد وتحليل المخاطر التي تواجهها المجموعة ووضع سقوف وضوابط ملائمة لها ومراقبتها مع الالتزام بتلك السقوف. تتم مراجعة سياسات وأنظمة إدارة المخاطر بشكل منتظم بما يعكس آثار التغيرات في ظروف السوق وأنشطة المجموعة. تهدف المجموعة، من خلال المعايير والإجراءات التدريبية والإدارية، إلى تطوير بيئة رقابية منضبطة وبنّاءة، يستطيع من خلالها كل موظف أن يدرك المهام والمسؤوليات الملقة على عاتقه.

تتولى لجنة التدقيق لدى المجموعة الإشراف على كيفية مراقبة إدارة المجموعة للالتزام بسياسات وإجراءات إدارة مخاطر المجموعة، كما تقوم بمراجعة مدى ملاءمة الإطار العام لإدارة المخاطر على ضوء المخاطر التي تواجهها المجموعة. يقوم قسم الرقابة الداخلية بمساعدة لجنة التدقيق في القيام

بدورها الإشرافي. ويضطلع القسم بأعمال مراجعة منتظمة ومتخصصة لإجراءات إدارة المخاطر وأنظمتها الرقابية ويتم تقديم تقارير بنتائج المراجعة إلى لجنة التدقيق.

### (أ) مخاطر الائتمان

مخاطر الائتمان هي المخاطر المتعلقة بتكبد المجموعة خسارة مالية نتيجة إخفاق العميل أو الطرف المقابل لأداة مالية في الوفاء بالتزاماته التعاقدية، وتنشأ بصورة رئيسية من ذمم المجموعة المدينة من العملاء.

### الذمم المدينة التجارية وموجودات العقود

يتأثر تعرض المجموعة لمخاطر الائتمان بصورة رئيسية بالسّمات الفردية لكل عميل ونطاق منح شروط الائتمان.

قامت الإدارة بوضع سياسة ائتمانية يتم بموجبها تحليل كل عميل جديد للتعرف على مدى جدارته الائتمانية قبل عرض أدكّام وشروط المجموعة. قد تشمل مراجعة المجموعة التصنيفات الخارجية، عندما تكون متاحة، وقطاعات العمل لدى العميل والمؤشرات المصرفية في بعض الحالات. يتم وضع السقوف الائتمانية لكل عميل على حدة وفقاً لهذه السياسة والتي تمثل الحد الأقصى للمبلغ المفتوح دون طلب موافقة الإدارة العليا، وتتم مراجعة هذه السقوف بصورة منتظمة.

عند مراقبة مخاطر الائتمان للعملاء، يتم تصنيف العملاء وفقاً لسماتهم الائتمانية ويشمل ذلك ما إذا كان العميل شخصاً طبيعياً أو كياناً قانونياً وحجم الأعمال المتوقع والأعمال الجديدة أو القائمة ومدى وجود علاقات مالية سابقة مع المجموعة. قد تطلب المجموعة ودائع أو ضمانات مقابل منح تسهيلات ائتمانية للذمم المدينة التجارية والأخرى بحيث يخضع ذلك لنتائج تقييم المخاطر وطبيعة وحجم الأعمال المتوقعة للعميل.

تعترف المجموعة بالخسائر الائتمانية المتوقعة على مدار العمر للذمم المدينة التجارية وموجودات العقود باستخدام منهج الطريقة المبسطة. يتم تقدير الخسائر الائتمانية المتوقعة بهذه الموجودات المالية باستخدام مصفوفة مخصّصات تستند إلى الخبرة التاريخية للخسارة الائتمانية لدى المجموعة، مع تعديلها وفقاً للعوامل الخاصة بالمدينين والظروف الاقتصادية العامة وتقييم كل من الاتجاه الحالي والتوقعات فيما يخص هذه الظروف في تاريخ التقرير. يتم تقييم جميع الموجودات الهامة بشكل فردي (مثل الذمم المدينة من عملاء البث والموزعين وغيرها) للتأكد من وجود انخفاض محدد في القيمة.

تدرج المعلومات حول أعمار الذمم المدينة التجارية والأخرى في الإيضاح 1-30.

تمثل القيمة الدفترية للموجودات المالية المدرجة في البيانات المالية الموحدة، صافية من أي مخصّصات للخسائر، الحد الأقصى لتعرض المجموعة لمخاطر الائتمان دون الأخذ في الاعتبار قيمة أي ضمانات مستلمة.

### (ب) مخاطر السيولة

تتمثل مخاطر السيولة في المخاطر الناتجة عن عدم قدرة المجموعة على الوفاء بالتزاماتها المالية عند استحقاقها.

يتمثل منهج المجموعة لإدارة السيولة في ضمان امتلاكها دائماً سيولة كافية للوفاء بالتزاماتها عند استحقاقها، في ظل الظروف العادية والحرّة على حد سواء، دون تكبد خسائر غير مقبولة أو تعرّض أعمال المجموعة أو سمعتها للخطر. يتم استثمار جزء كبير من أموال المجموعة في استثمارات قصيرة الأجل تكون متاحة على الفور لتغطية المصاريف التشغيلية المتوقعة، بما في ذلك تغطية الالتزامات المالية. يحلل الجدول المبين في الإيضاح 2-30 المطلوبات المالية غير المشتقة والمطلوبات المالية المشتقة، إن وجدت، لدى المجموعة إلى مجموعات استحقاق ذات صلة على أساس الفترة المتبقية من تاريخ التقرير حتى تاريخ الاستحقاق التعاقدي. يتم إدراج المطلوبات المالية المشتقة، إن وجدت، ضمن هذا التحليل إذا كانت استحقاقاتها التعاقدية ضرورية لفهم توقيت التدفقات النقدية. إن المبالغ المفصّل عنها في الجدول تمثل التدفقات النقدية التعاقدية غير المخصومة.

### (ج) مخاطر السوق

مخاطر السوق هي المخاطر المتعلقة بالتغيرات في أسعار السوق مثل أسعار صرف العملات الأجنبية وأسعار الفائدة وأسعار الأسهم التي يكون لها تأثير مستقبلي على إيرادات المجموعة أو قيمة ما تمتلكه من أدوات مالية. إن الهدف من إدارة مخاطر السوق هو إدارة التعرضات لمخاطر السوق ومراقبتها من خلال مقاييس مقبولة مع تعظيم العائد على المخاطر. ينشأ تعرض المجموعة لمخاطر السوق مما يلي:

- مخاطر صرف العملات الأجنبية
- مخاطر أسعار الفائدة على التدفقات النقدية والقيمة العادلة

### (1) مخاطر صرف العملات الأجنبية

إن المجموعة معرضة لمخاطر العملات فيما يتعلق بالمبيعات والمشتريات التي تتم بعملة غير العملة الوظيفية

## استثمارات قصيرة الأجل وأرصدة نقدية وبنكية

يودع النقد لدى البنوك ذات السمعة الطيبة، ويعتبر خطر التخلف عن السداد مستبعداً. يعرض الجدول أدناه التصنيفات الائتمانية الخارجية كما في 31 ديسمبر للإستثمارات قصيرة الأجل والأرصدة البنكية لدى المجموعة على أساس درجات التصنيف الائتماني لوكالتي فيتش وموديز.

| استثمارات قصيرة الأجل |           | نقد وأرصدة وبنكية |          | التصنيف الائتماني |
|-----------------------|-----------|-------------------|----------|-------------------|
| 2018                  | 2017      | ألف درهم          | ألف درهم |                   |
| -                     | -         | -                 | 2017     | Aa3               |
| -                     | -         | -                 | 2018     | A1                |
| -                     | 350,000   | -                 | -        | A+                |
| -                     | -         | -                 | -        | A2                |
| -                     | -         | -                 | -        | A                 |
| 375,000               | 1,475,000 | -                 | -        | A3                |
| 900,000               | -         | -                 | -        | A-                |
| 350,000               | 1,685,000 | -                 | -        | AA-               |
| 200,000               | 1,115,000 | -                 | -        | Baa1              |
| -                     | 400,000   | -                 | -        | Baa2              |
| 2,175,000             | -         | -                 | -        | BBB+              |
| -                     | -         | -                 | -        | أخرى              |
| 4,000,000             | 5,025,000 | 502,091           | 461,125  |                   |

للشركة وشركاتها التابعة، وبصورة أساسية اليورو. وفيما يتعلق بمعاملات المجموعة بالدولار الأمريكي، فإن المجموعة ليست معرضة لمخاطر العملات إلى حد كبير حيث إن سعر صرف الدرهم الإماراتي مربوط حالياً بسعر صرف ثابت للدولار الأمريكي.

يتم بيان مدى تعرض المجموعة لمخاطر الصرف الأجنبي وتحليل الحساسية في الإيضاح رقم 3-30. يتم بيان مدى تعرض المجموعة لمخاطر الصفح عنها في الجدول تمثل التدفقات النقدية التعاقدية غير المخصومة.

استناداً إلى التصورات المختلفة، تدير المجموعة مخاطر أسعار الفائدة للتدفقات النقدية باستخدام مقايضات أسعار الفائدة المتغيرة مقابل أسعار الفائدة الثابتة. ينتج عن مقايضات أسعار الفائدة تأثيراً اقتصادياً من تحويل القروض من المعدلات المتغيرة إلى المعدلات الثابتة. وعموماً، تحصل المجموعة على قروض طويلة الأجل بأسعار متغيرة ثم تقايضها بأسعار ثابتة أقل من تلك المتاحة فيما لو اقترضت المجموعة مباشرة بأسعار ثابتة.

تقوم المجموعة بتحليل مدى تعرضها لمخاطر أسعار الفائدة بشكل منتظم. تتم محاكاة تصورات مختلفة مع الأخذ في الاعتبار إعادة التمويل وتجديد المراكز الحالية والتمويل البديل ومقايضات أسعار الفائدة. وبناءً على هذه التصورات، تقوم

2-5 إدارة مخاطر رأس المال

تتمثل أهداف المجموعة عند إدارة رأس المال في حماية قدرتها على الاستمرار كمنشأة عاملة بهدف توفير العوائد للمساهمين والمنافع لأصحاب المصلحة الآخرين والمحافظة على هيكل رأسمالي قوي لخفض تكلفة رأس المال.

تقوم المجموعة، كغيرها من الشركات العاملة في نفس المجال، بمراقبة رأس المال على أساس نسبة المديونية. يتم حساب هذه النسبة بقسمة صافي الدين على مجموع رأس المال. يُحتسب صافي الدين على أساس مجموع القروض، كما هو

وارد في بيان المركز المالي الموحد، ناقصاً الأرصدة النقدية والبنكية والاستثمارات قصيرة الأجل، بينما يتم حساب مجموع رأس المال على أساس "حقوق الملكية" كما هو وارد في بيان المركز المالي الموحد زائداً صافي الدين.

| 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |                                                                                                           |
|------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2,177,650        | 3,617,662        | مجموع القروض (إيضاح 17)<br>ناقصاً: الأرصدة النقدية والبنكية/ الإستثمارات قصيرة الأجل (إيضاح 14 وإيضاح 15) |
| (4,502,091)      | (5,486,125)      |                                                                                                           |
| (2,324,441)      | (1,868,463)      | صافي الدين                                                                                                |
| 8,511,738        | 8,037,938        | مجموع حقوق الملكية                                                                                        |
| 6,187,297        | 6,169,475        | مجموع رأس المال                                                                                           |
| (%/38)           | (%/30)           | نسبة المديونية                                                                                            |

بموجب الشروط الرئيسية للقروض، يتعين على المجموعة الإلتزام ببعض الشروط المالية بما في ذلك نسبة تغطية الفوائد، نسبة إجم إلى القروض إلى الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والإستهلاك والإطفاء، التزمت المجموعة بتلك الشروط خلال العام.

3-5 تقدير القيمة العادلة

إن القيم العادلة للموجودات والمطلوبات المالية للمجموعة قاربت قيمها الدفترية كما هو مبين في هذه البيانات المالية الموحدة.

يستعرض الجدول أدناه تحليلاً للأدوات المالية المدرجة بالقيمة العادلة من حيث طريقة التقييم. وفيما يلي مستويات التقييم المختلفة:

المستوى الأول - الأسعار المُعلنة (غير المُعدلة) في الأسواق النشطة للموجودات أو المطلوبات المتطابقة.

المستوى الثاني - المعطيات الأخرى بخلاف الأسعار المُعلنة المدرجة ضمن المستوى الأول، الجديرة بالملاحظة بالنسبة للأصل أو المطلوب، سواءً كانت مباشرة (وهي الأسعار) أو غير مباشرة (وهي المستمدة من الأسعار).

المستوى الثالث - المعطيات الخاصة بالأصل أو المطلوب التي لا تستند إلى بيانات سوق جديرة بالملاحظة (ويطلق عليها المعطيات غير الجديرة بالملاحظة).

ألف درهم

| المستوى الأول     | المستوى الثاني | المستوى الثالث | المجموع |
|-------------------|----------------|----------------|---------|
| في 31 ديسمبر 2018 |                |                |         |
| -                 | -              | 18,368         | 18,368  |
| -                 | 10,968         | -              | 10,968  |
| -                 | 10,968         | 18,368         | 29,336  |
| في 31 ديسمبر 2017 |                |                |         |
| -                 | -              | 18,368         | 18,368  |
| -                 | 13,594         | -              | 13,594  |
| -                 | 13,594         | 18,368         | 31,962  |

المالية للمجموعة القروض، والذمم الدائنة التجارية والمستحقات والمبالغ المستحقة لشركات الاتصالات الأخرى وتأمينات العملاء، والمحتجزات الدائنة ورسوم الامتياز المستحقة والمبالغ المستحقة للأطراف الأخرى ذات العلاقة والذمم الدائنة الأخرى. لا تختلف القيم العادلة لهذه الموجودات والمطلوبات المالية اختلافاً جوهرياً عن قيمها الدفترية ما لم ينص على خلاف ذلك (إيضاح 30).

تتألف الأدوات المالية من الموجودات والمطلوبات المالية.

تشمل الموجودات المالية للمجموعة الموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر والنقد والأرصدة البنكية والذمم المدينة التجارية والأخرى وموجودات العقود والمبالغ المستحقة من الأطراف ذات العلاقة والاستثمارات قصيرة الأجل، بينما تشمل المطلوبات

يتم تحديد القيمة العادلة للأدوات المالية غير المتداولة في سوق نشطة باستخدام أساليب التقييم. تعمل هذه الأساليب على تحقيق الاستفادة القصوى من معطيات السوق المتاحة الجديرة بالملاحظة وتعتمد على أقل قدر ممكن من التقديرات الخاصة بالمنشأة. ونظراً للطبيعة غير المؤكدة للتدفقات النقدية الناشئة عن بعض الاستثمارات في الأسهم غير المدرجة، تعتبر القيمة الدفترية هي أفضل تقدير لقيمتها العادلة. إن القيمة العادلة لمقايضات أسعار الفائدة المصنفة كأدوات مالية مشتقة في الجدول المبين أعلاه مقدمة من البنك.

| مبانٍ<br>ألف درهم           | منشآت<br>ومعدات<br>ألف درهم | أثاث<br>وتجهيزات<br>ألف درهم | مركبات<br>ألف درهم | أعمال<br>رأسمالية<br>قيد الإنجاز<br>ألف درهم | المجموع<br>ألف درهم |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|---------------------|
| <b>التكلفة</b>              |                             |                              |                    |                                              |                     |
| 51,960                      | 15,188,890                  | 270,572                      | 1,419              | 1,012,841                                    | 16,525,682          |
| 354                         | 509,102                     | 25,554                       | -                  | 912,793                                      | 1,447,803           |
| -                           | 7,923                       | -                            | -                  | -                                            | 7,923               |
| (4,745)                     | 916,440                     | 6,075                        | -                  | (917,770)                                    | -                   |
| -                           | (25,628)                    | (1,404)                      | (35)               | (747)                                        | (27,814)            |
| 47,569                      | 16,596,727                  | 300,797                      | 1,384              | 1,007,117                                    | 17,953,594          |
| 416                         | (293,595)                   | (10,426)                     | 2,052              | (13,066)                                     | (314,619)           |
| 132                         | 499,044                     | 17,381                       | 155                | 367,748                                      | 884,460             |
| -                           | 3,375                       | -                            | -                  | -                                            | 3,375               |
| (214)                       | 618,031                     | 1,648                        | -                  | (619,465)                                    | -                   |
| -                           | (372,565)                   | (2,895)                      | -                  | (4,562)                                      | (380,022)           |
| 47,903                      | 17,051,017                  | 306,505                      | 3,591              | 737,772                                      | 18,146,788          |
| <b>في 31 ديسمبر 2018</b>    |                             |                              |                    |                                              |                     |
| <b>الاستهلاك / الإطفاء</b>  |                             |                              |                    |                                              |                     |
| 24,207                      | 7,802,358                   | 242,579                      | 1,385              | 5,956                                        | 8,076,485           |
| 2,244                       | 1,358,600                   | 15,581                       | 22                 | -                                            | 1,376,447           |
| -                           | (23,875)                    | (1,306)                      | (35)               | (1,629)                                      | (26,845)            |
| -                           | 1,245                       | -                            | -                  | 5,396                                        | 6,641               |
| 26,451                      | 9,138,328                   | 256,854                      | 1,372              | 9,723                                        | 9,432,728           |
| 189                         | (238,065)                   | (9,858)                      | 2,023              | -                                            | (245,711)           |
| 2,263                       | 1,392,331                   | 16,429                       | 45                 | -                                            | 1,411,068           |
| -                           | (320,855)                   | (2,874)                      | -                  | (52)                                         | (323,781)           |
| -                           | -                           | -                            | -                  | 60,978                                       | 60,978              |
| 28,903                      | 9,971,739                   | 260,551                      | 3,440              | 70,649                                       | 10,335,282          |
| <b>في 31 ديسمبر 2018</b>    |                             |                              |                    |                                              |                     |
| <b>صافي القيمة الدفترية</b> |                             |                              |                    |                                              |                     |
| 19,000                      | 7,079,278                   | 45,954                       | 151                | 667,123                                      | 7,811,506           |
| 21,118                      | 7,458,399                   | 43,943                       | 12                 | 997,394                                      | 8,520,866           |
| <b>في 31 ديسمبر 2017</b>    |                             |                              |                    |                                              |                     |

تشتمل القيمة الدفترية لمباني المجموعة على قيمة اسمية بدرهم واحد (2017: درهم واحد) عن الأرض الممنوحة للمجموعة من قبل حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة.

1-6 خلال السنة، قامت الإدارة بمراجعة طريقة تصنيف الموجودات الفردية للممتلكات والمنشآت والمعدات والموجودات غير الملموسة الخاصة بها وذلك لكي تعكس التغيرات الأخيرة الواقعة على بنية التقنية وتكنولوجيا المعلومات. ونتيجة لعملية المراجعة، تم إعادة تصنيف بعض الموجودات إلى فئات مختلفة من الممتلكات والمنشآت والمعدات وبعض

فئات الممتلكات والمنشآت والمعدات تم تصنيفها إلى الموجودات غير الملموسة وبعض الموجودات غير الملموسة تم تصنيفها إلى الممتلكات والمنشآت والمعدات. وعليه، تم أيضاً إعادة تصنيف التكاليف ذات الصلة والاستهلاك المتراكم من ممتلكات ومنشآت ومعدات إلى موجودات غير ملموسة والعكس.

| الشهرة             | 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |
|--------------------|------------------|------------------|
| الشهرة             | 549,050          | 549,050          |
| موجودات غير ملموسة | 553,825          | 581,282          |
|                    | 1,102,875        | 1,130,332        |

#### الشهرة

استحوذت المجموعة على أعمال وموجودات ثلاث شركات تابعة/ فروع مملوكة بالكامل لشركة تيكوم للاستثمارات منطقة حرة ذ.م.م، وذلك اعتباراً من 31 ديسمبر 2005. تتمثل الشهرة في الزيادة في ثمن الشراء المدفوع عن القيمة العادلة لصافي الموجودات التي تم الاستحواذ عليها.

فيما يلي القيمة الدفترية للشهرة المخصصة لكل وحدة من وحدات توليد النقد:

| 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |                         |
|------------------|------------------|-------------------------|
| 135,830          | 135,830          | عمليات البث والإرسال    |
| 413,220          | 413,220          | نشاط خطوط الهاتف الثابت |
| 549,050          | 549,050          |                         |

تعتبر حسابات نموذج الهاتف الثابت حساسة بشكل خاص إلى افتراضات نمو الإيرادات، بما في ذلك التوقعات حول تأثير المنافسة المستقبلية في مناطق الشبكة الحالية للمجموعة. ومع ذلك، تعتبر الإدارة أن ذلك يتطلب انخفاضاً كبيراً في نمو الإيرادات قبل أي انخفاض في القيمة في الوحدة المولدة للنقد للهاتف الثابت. وتعتبر حساسية وحدة البث المولدة للنقد أقل مما كانت عليه في السنة السابقة وأعلى بكثير من القيمة الدفترية وسيتم مراقبتها عن كثب من الآن فصاعداً.

- توقعات نمو الإيرادات لوحدة الهاتف الثابت المولدة للنقد وعمليات البث والإرسال لفترة 5 سنوات.

- معدل الخصم قبل الضريبة بنسبة 9.81٪ بناءً على المتوسط المرجح التاريخي لتكلفة رأس المال في قطاع العمل.

- توقعات النفقات الرأسمالية للصيانة لاستبدال البنية التحتية القائمة بنهاية عمرها الإنتاجي.

- تم تحديد معدل النمو النهائي بنسبة 3٪ لوحدة الهاتف الثابت و0٪ لوحدة البث على أساس تقدير الإدارة لمعدل النمو المركب طويل الأجل للأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء، بما يتفق مع الافتراض الذي يأخذ به أي مشارك في السوق.

تفحص المجموعة سنوياً مدى الانخفاض في قيمة الشهرة. تحدّد المبالغ القابلة للاسترداد للوحدات المولدة للنقد باستخدام طريقة التدفقات النقدية المخصومة بناءً على خطة عمل خمسية معتمدة من مجلس الإدارة.

إن القيمة المقدرة القابلة للاسترداد فيما يتعلق بوحدة البث المولدة للنقد تجاوزت القيمة الدفترية لصافي موجوداتها بما في ذلك الشهرة بما يقارب 33٪، في حين أن القيمة المقدرة القابلة للاسترداد فيما يتعلق بوحدة الهاتف الثابت المولدة للنقد تجاوزت القيمة الدفترية بما يقارب 151٪.

تتضمن الافتراضات الرئيسية المستخدمة في احتساب القيمة قيد الاستخدام كما في 31 ديسمبر 2018:

|                               | برمجيات قيد الاستخدام | أعمال رأسمالية قيد الإنجاز | رسوم رخصة الاتصالات | حقوق الاستخدام | المجموع          |
|-------------------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------|----------------|------------------|
|                               | ألف درهم              | ألف درهم                   | ألف درهم            | ألف درهم       | ألف درهم         |
| <b>التكلفة</b>                |                       |                            |                     |                |                  |
| في 1 يناير 2017               | 1,445,392             | 338,804                    | 124,500             | 193,990        | 2,102,686        |
| إضافات                        | 59,701                | 35,309                     | -                   | -              | 95,010           |
| تحويلات                       | 93,633                | (93,633)                   | -                   | -              | -                |
| حذوفات                        | (4,434)               | -                          | -                   | -              | (4,434)          |
| <b>في 31 ديسمبر 2017</b>      | <b>1,594,292</b>      | <b>280,480</b>             | <b>124,500</b>      | <b>193,990</b> | <b>2,193,262</b> |
| إعادة التصنيف*                | 300,714               | 13,905                     | -                   | -              | 314,619          |
| تعديل                         | -                     | -                          | -                   | (8,539)        | (8,539)          |
| إضافات                        | 130,949               | 30,595                     | -                   | -              | 161,544          |
| تحويلات                       | 192,389               | (192,389)                  | -                   | -              | -                |
| حذوفات                        | (13,107)              | -                          | -                   | -              | (13,107)         |
| <b>في 31 ديسمبر 2018</b>      | <b>2,205,237</b>      | <b>132,591</b>             | <b>124,500</b>      | <b>185,451</b> | <b>2,647,779</b> |
| <b>الإطفاء/ انخفاض القيمة</b> |                       |                            |                     |                |                  |
| في 1 يناير 2017               | 1,276,270             | -                          | 67,622              | 134,375        | 1,478,267        |
| المحمل للسنة                  | 127,987               | -                          | 6,225               | 7,300          | 141,512          |
| تحرير الانخفاض في القيمة      | (12,280)              | -                          | -                   | -              | (12,280)         |
| مخصص الانخفاض في القيمة       | 8,915                 | -                          | -                   | -              | 8,915            |
| حذوفات                        | (4,434)               | -                          | -                   | -              | (4,434)          |
| <b>في 31 ديسمبر 2017</b>      | <b>1,396,458</b>      | <b>-</b>                   | <b>73,847</b>       | <b>141,675</b> | <b>1,611,980</b> |
| إعادة التصنيف*                | 245,711               | -                          | -                   | -              | 245,711          |
| المحمل السنة                  | 186,570               | -                          | 6,223               | 14,265         | 207,058          |
| تكلفة الانخفاض في القيمة      | 42,312                | -                          | -                   | -              | 42,312           |
| حذوفات                        | (13,107)              | -                          | -                   | -              | (13,107)         |
| <b>في 31 ديسمبر 2018</b>      | <b>1,857,944</b>      | <b>-</b>                   | <b>80,070</b>       | <b>155,940</b> | <b>2,093,954</b> |
| <b>صافي القيمة الدفترية</b>   |                       |                            |                     |                |                  |
| في 31 ديسمبر 2018             | 347,293               | 132,591                    | 44,430              | 29,511         | 553,825          |
| في 31 ديسمبر 2017             | 197,834               | 280,480                    | 50,653              | 52,315         | 581,282          |

\* تمثل عمليات إعادة التصنيف هذه بعض الموجودات المعاد تصنيفها من الممتلكات والمنشآت والمعدات إلى الموجودات غير الملموسة ومن الموجودات غير الملموسة إلى الممتلكات والمنشآت والمعدات (الإيضاح 1-6).

يشمل البرنامج المستخدم جميع التطبيقات مثل تخطيط موارد المؤسسة وأنظمة الفواتير المستخدمة حالياً، في حين تتعلق الأعمال الرأسمالية قيد الإنجاز بتطوير هذه الأنظمة. يُحتسب الإطفاء على البرنامج بطريقة القسط الثابت على مدى فترة خمس سنوات.

تمثل رسوم رخصة الاتصالات الرسوم المفروضة على المجموعة من قبل هيئة تنظيم الاتصالات لمنح المجموعة رخصة لتقديم خدمات الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة. يتم إطفاء هذه الرسوم على أساس القسط الثابت على مدى فترة 20 سنة من تاريخ منح الرخصة.

يمثل حق الإستخدام غير القابل للإلغاء الرسوم المدفوعة لمشغل اتصالات للحصول على حق استخدام حلول التغطية

في الأماكن المغلقة فيما يتعلق بمواقع محددة في دولة الإمارات العربية المتحدة. يتم إطفاء هذه الرسوم على أساس القسط الثابت على مدى فترة عشر سنوات. يشتمل الرصيد أيضاً على رسوم محققة من قبل شركة مشغلة لنظام كابلات الألياف الضوئية للحصول على حق استخدام دوائر الكابلات الضوئية تحت سطح البحر ونظام الكابلات الخاصة بها، ويتم إطفاء الرسوم على أساس القسط الثابت على مدى فترة 15 سنة من تاريخ تشغيل نظام الكابلات.

# 8

## استثمارات محتسبة باستخدام طريقة حقوق الملكية

### مسرّعات مدينة دبي الذكية ش.م.ح

خلال سنة 2017، استحوذت المجموعة على 23.53٪ من أسهم شركة مسرّعات مدينة دبي الذكية ش.م.ح ("الشركة الزميلة") وهي شركة منطقة حرة ذات مسؤولية محدودة تأسست في منطقة واحة دبي للسيليكون الحرة في إمارة دبي. يتمثل عمل الشركة الزميلة في تشغيل برامج مسرّعات بغرض توفير مصادر الابتكار والتكنولوجيا التي تنطبق على مجالات المدينة الذكية.

### خزنة داتا سنتر ليمتد

تمتلك المجموعة نسبة 26٪ من حصص شركة خزنة داتا سنتر ليمتد ("شركة زميلة")، وهي شركة ذات مسؤولية محدودة تأسست في المنطقة الحرة لمدينة مصدر بإمارة أبوظبي. وتتمثل أعمال الشركة الزميلة في بيع خدمات مركز البيانات بالجملة.

|                       | 2018     | 2017     |
|-----------------------|----------|----------|
|                       | ألف درهم | ألف درهم |
| في 1 يناير            | 142,086  | 113,935  |
| *استثمارات خلال السنة | 35,879   | 18,666   |
| حصة من ربح السنة      | 10,214   | 9,485    |
| في 31 ديسمبر          | 188,179  | 142,086  |

المعلومات المالية الموجزة للشركات الزميلة كالتالي:  
**بيان المركز المالي للشركات الزميلة كما في 31 ديسمبر:**

|                     |           |           |
|---------------------|-----------|-----------|
| موجودات غير متداولة | 910,526   | 686,725   |
| موجودات متداولة     | 133,388   | 157,183   |
| مطلوبات متداولة     | (66,726)  | (80,905)  |
| مطلوبات غير متداولة | (321,819) | (297,089) |
| صافي الموجودات      | 655,369   | 465,914   |

### بيان الدخل للشركات الزميلة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر:

|           | 2018     | 2017     |
|-----------|----------|----------|
|           | ألف درهم | ألف درهم |
| الإيرادات | 138,934  | 128,207  |
| ربح السنة | 41,835   | 36,481   |

\*تمثلت الإستثمارات خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2018 في المدفوعات التي تم سدادها بالنسبة للتمويل الإضافي إلى مركز خزنة داتا سنتر المحدودة بمبلغ 34,044 ألف درهم ومسرّعات مدينة دبي الذكية ش.م.ح. بمبلغ 1,835 ألف درهم.

## موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر

| 2018<br>ألف درهم                | 2017<br>ألف درهم |
|---------------------------------|------------------|
| 18,368                          | 18,368           |
| <b>أسهم غير مدرجة</b><br>أنعامي |                  |

في 2016، استحوذت المجموعة على نسبة 4.8٪ من أسهم أنعامي، وهي شركة مسجلة في جزر كايمان (شركة غير مدرجة). تعمل الشركة في تقديم المحتوى الإعلامي. في 2018 صنفت المجموعة الاستثمار كأصل مالي بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر (2017: موجودات مالية متاحة للبيع). ونظراً للطبيعة غير المؤكدة للتدفقات النقدية الناشئة عن بعض الاستثمارات في الأسهم غير المدرجة لأنعامي، تعتبر القيمة الدفترية هي أفضل تقدير لقيمتها العادلة.

في 2016، استحوذت المجموعة على نسبة 4.8٪ من أسهم أنعامي، وهي شركة مسجلة في جزر كايمان (شركة غير مدرجة). تعمل الشركة في تقديم المحتوى الإعلامي. في 2018 صنفت المجموعة

## أدوات مالية مشتقة

المضمونة. تشمل شروط القروض دفع فائدة ربع سنوية على أساس سعر ليبور + 0.95٪ على المبلغ الأصلي القائم (إيضاح 17). يشمل التحوط مخاطر التقلب في سعر ليبور على مدار فترة القروض. وتتطابق أدوات التحوط مع الفترات الفعلية لمدفوعات الفائدة على القروض من جميع النواحي، ويشمل ذلك سعر ليبور المستخدم ومواعيد التسوية والمبالغ الاسمية القائمة.

أبرمت المجموعة في 2015 عقوداً لمقايضة أسعار الفائدة المتغيرة بالثابتة مع البنوك المعنية من أجل التحوط لمخاطر أسعار الفائدة المتعلقة بجزء من أسعار الفائدة المتغيرة مستحقة الدفع على القروض البنكية متوسطة الأجل غير

كما في 31 ديسمبر، كانت القيمة العادلة للأدوات المالية المشتقة على النحو التالي:

| 2018<br>ألف درهم                                              | 2017<br>ألف درهم |
|---------------------------------------------------------------|------------------|
| 10,968                                                        | 13,594           |
| <b>عقود مقايضة أسعار الفائدة -</b><br>تحوطات التدفقات النقدية |                  |

تم بيان الحركة ذات الصلة في الأدوات المالية المشتقة ضمن احتياطي التحوط (إيضاح 22-2).

ليس هناك عدم فعالية تتعلق بعقود مقايضة أسعار الفائدة خلال 2018 و2017.

## موجودات ومطلوبات العقود

| متداولة          |                  | غير متداولة      |                  |
|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم | 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |
| 539,616          | 468,094          | 208,243          | 94,631           |
| (31,359)         | (20,583)         | (11,556)         | (8,772)          |
| 508,257          | 447,511          | 196,687          | 85,859           |

\* تتضمن موجودات العقود تكاليف اقتناء المشترك غير المطفأة (تكاليف العقود) بقيمة 273,080 ألف درهم (2017: لا شيء).

1-11 الحركة في مخصص الانخفاض في قيمة موجودات العقود هي على النحو التالي:

| 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |
|------------------|------------------|
| 29,355           | 16,162           |
| 13,560           | 13,193           |
| 42,915           | 29,355           |

| متداولة          |                  | غير متداولة      |                  |
|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم | 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |
| 444,141          | 468,776          | 190,631          | 124,997          |

2-11 يوضح التالي قيمة الإيرادات المعترف بها من:

| 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |
|------------------|------------------|
| 453,775          | 531,653          |

لم يتم تسجيل أي إيرادات في فترة إعداد التقارير الحالية المتعلقة بالتزامات الأداء التي تم الوفاء بها في السنة السابقة.

ازدادت موجودات العقود حيث قامت المجموعة بالاعتراف بتكاليف اقتناء المشتركين في 2018 وفقاً للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15.

ازدادت مطلوبات العقود بسبب الزيادة في عقود السعة بمبلغ 108,788 ألف درهم. وانخفضت أرصدة البطاقات المدفوعة مقدماً/ إعادة الشحن بمبلغ 81,408 ألف درهم.

قامت المجموعة بمراجعة عقودها مع العملاء وكما هو مسموح به بموجب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15، ولم يتم الإفصاح عن سعر المعاملة المخصص للعقود التي لم يتم تليبيتها.

| 2018<br>ألف درهم                  | 2017<br>ألف درهم                  |                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2,046,585<br>857,140<br>(677,410) | 1,774,659<br>648,489<br>(533,238) | ذمم مدينة تجارية<br>مبالغ مستحقة من مشغلي اتصالات آخرين<br>ناقصاً: أرصدة دائنة مسوأة حيثما وجد حق بالتسوية<br>ناقصاً: مخصص الانخفاض في قيمة ذمم مدينة تجارية ومبالغ<br>مستحقة من مشغلي اتصالات آخرين |
| 1,467,034                         | 1,228,152                         | ذمم مدينة تجارية، صافي                                                                                                                                                                               |
| 176,739<br>134,166<br>129,799     | 245,054<br>125,911<br>101,999     | مبالغ مدفوعة مقدماً<br>دفعات مقدمة لموردين<br>ذمم مدينة أخرى*                                                                                                                                        |
| 1,907,738                         | 1,701,116                         | مجموع الذمم المدينة التجارية والأخرى                                                                                                                                                                 |

\* تشتمل الذمم الأخرى على فائدة مقبوضة على استثمارات قصيرة الأجل.

تتراوح آجال الائتمان العادية للمجموعة بين 15 و150 يوماً (2017: 15 و150 يوماً). ولا يتم تحميل أي فائدة على أرصدة الذمم المدينة التجارية والأخرى.

الحركة في مخصص الانخفاض في قيمة الذمم المدينة التجارية والمبالغ المستحقة من مشغلي اتصالات آخرين كما يلي:

| 2018<br>ألف درهم                | 2017<br>ألف درهم               |                                                         |
|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 661,758<br>232,237<br>(134,714) | 423,631<br>294,063<br>(55,936) | في 1 يناير<br>مخصص الانخفاض في القيمة<br>حذف خلال السنة |
| 759,281                         | 661,758                        | في 31 ديسمبر                                            |

تعترف المجموعة بمخصص خسارة للخسائر الائتمانية المتوقعة على الذمم المدينة التجارية لديها.

تعترف المجموعة بالخسائر الائتمانية المتوقعة على مدار العمر للذمم المدينة التجارية باستخدام الطريقة المبسطة. يتم تقدير الخسائر الائتمانية المتوقعة على الذمم المدينة التجارية باستخدام مصفوفة مخصصات بناء على الخبرة التاريخية للخسائر

الائتمانية المتوقعة لدى المجموعة، مع تعديلها وفقاً للعوامل الخاصة بالمدينين والظروف الاقتصادية العامة وتقييم كل من الاتجاه الحالي والتوقعات فيما يخص هذه الظروف في تاريخ التقرير. ويبين الإيضاح 30 تحليل الأعمار للذمم المدينة التجارية

والمخصصات عليها. ليس لدى المجموعة تركيز جوهري لمخاطر الائتمان. إن التعرض لأقصى مخاطر الائتمان عند تاريخ التقرير يمثل القيمة العادلة لكل فئة من فئات الذمم المدينة المذكورة أعلاه.

تتألف الأطراف ذات العلاقة من مساهمي الشركة والشركات الواقعة تحت الملكية المشتركة وأعضاء مجلس الإدارة وكبار موظفي الإدارة والشركات التي يسيطرون عليها بشكل كامل أو مشترك أو يمارسون عليها تأثيراً هاماً. إن المساهمين

المؤسسين المذكورين في هذا الإيضاح هم جهاز الإمارات للاستثمار وشركة مبادلة للتنمية وشركة الإمارات للاتصالات والتكنولوجيا ذ.م.م. تتم المعاملات مع

الأطراف ذات العلاقة على أساس تجاري بحت في سياق العمل الاعتيادي ويتم اعتمادها من قبل إدارة المجموعة أو مجلس الإدارة.

| 2018<br>ألف درهم                                | 2017<br>ألف درهم |                                                                                                 |
|-------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 129,078                                         | 186,196          | <b>أرصدة الأطراف ذات العلاقة</b>                                                                |
| أكسيوم تيليكوم ش.ذ.م.م (منشأة تحت ملكية مشتركة) |                  | <b>مبالغ مستحقة من طرف ذي علاقة</b>                                                             |
| 3,249<br>6,585                                  | 6,951<br>13,343  | تيكوم للاستثمارات منطقة حرة ذ.م.م (منشأة تحت ملكية مشتركة)<br>خزنة داتا سنتر ليمتد (شركة زميلة) |
| 9,834                                           | 20,294           |                                                                                                 |

بسبب الطبيعة قصيرة الأجل لأرصدة الأطراف ذات العلاقة، فإن قيمتها الدفترية تعتبر نفس قيمتها العادلة.

**معاملات الأطراف ذات العلاقة**  
استبعاد المعاملات بين الشركة وشركاتها التابعة، وهي أطراف ذات علاقة، عند

التوحيد ولم يتم الإفصاح عن ذلك في هذا الإفصاح. تتم جميع المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة المشار إليها أدناه على أساس

تجاري بحث في سياق العمل الاعتيادي. ويوضح الجدول التالي القيمة الإجمالية للمعاملات مع الأطراف ذات العلاقة.

| 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 39,697           | 34,576           | <b>منشآت خاضعة للملكية المشتركة</b><br>تيكوم للاستثمارات منطقة حرة ذ.م.م<br>- إيجار مكاتب وخدمات بث<br>- تكلفة البنية التحتية<br>أكسيوم تليكوم ذ.م.م - موزع معتمد - صافي المبيعات<br>إنجازات لنظم البيانات ذ.م.م - مركز البيانات - إيجار وخدمات اتصالات |
| 1,000            | 1,202            |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1,527,311        | 1,968,032        |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 569              | 2,351            |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 116,746          | 93,017           |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| -                | 1,835            | <b>الشركات الزميلة</b><br>خزنة داتا سنتر ليمتد - إيجار وخدمات اتصالات<br>مسرّعات مدينة دبي الذكية ش.م.ح - الإستحواذ على أسهم<br>خزنة داتا سنتر ليمتد - تمويل إضافي<br>مسرّعات مدينة دبي الذكية ش.م.ح- تمويل اضافي                                       |
| 34,044           | 16,831           |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1,835            | -                |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 38,511           | 33,107           |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 884              | 699              |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1,267            | 1,985            | <b>تعويضات كبار موظفي الإدارة</b><br>منافع موظفين قصيرة الأجل<br>مكافآت نهاية الخدمة للموظفين<br>منافع تقاعد<br>حوافز طويلة الأجل                                                                                                                       |
| 18,436           | 9,618            |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 59,098           | 45,409           |                                                                                                                                                                                                                                                         |

بلغت أتعاب أعضاء مجلس الإدارة خلال السنة ما قيمته 12,074 ألف درهم (2017: 11,400 ألف درهم).

لم يتم منح أي قروض لأعضاء مجلس الإدارة أو أزواجهم أو أبنائهم أو أقاربهم من الدرجة الثانية أو لتي شركات يملكون فيها نسبة 20٪ أو أكثر.

تقدم المجموعة أيضاً خدمات الاتصالات للحكومة الاتحادية (بما في ذلك الوزارات والهيئات المحلية). تتم هذه المعاملات بالشروط التجارية العادية. تتراوح فترة الإئتمان المسموح بها للعملاء الحكوميين من 15 إلى 150 يوماً. ارجع إلى الإفصاح رقم

25 للإفصاح عن الامتياز المستحق للحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة. ووفقاً للمعيار المحاسبي الدولي رقم 24 (المعدل في 2009): إفصاحات الأطراف ذات العلاقة، اختارت المجموعة عدم الإفصاح عن المعاملات مع الحكومة الاتحادية

لدولة الإمارات العربية المتحدة وغيرها من المنشآت التي تمارس عليها الحكومة الاتحادية سيطرة كاملة أو مشتركة أو تأثيراً كبيراً.

## 14 استثمارات قصيرة الأجل

| 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |                       |
|------------------|------------------|-----------------------|
| 4,000,000        | 5,025,000        | استثمارات قصيرة الأجل |

تمثل الاستثمارات قصيرة الأجل ودائع بنكية بفترات استحقاق تتجاوز ثلاثة أشهر من تاريخ الشراء. وليس لدى الإدارة أي نية للاحتفاظ بهذه الاستثمارات قصيرة الأجل

لأكثر من سنة واحدة من تاريخ البيانات المالية. هذه الاستثمارات قصيرة الأجل مقومة بالدرجة الأولى بالدرهم الإماراتي، مع البنوك. وتستحق الفائدة على هذه

الاستثمارات قصيرة الأجل بأسعار السوق السائدة. إن القيمة الدفترية لهذه الاستثمارات قصيرة الأجل تقارب قيمتها العادلة.

## 15 أرصدة نقدية وبنكية

لغراض بيان التدفقات النقدية الموحد، يشمل النقد وما في حكمه ما يلي:

| 2018<br>ألف درهم   | 2017<br>ألف درهم    |                                                           |
|--------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------|
| 501,431<br>660     | 460,494<br>631      | نقد لدى البنك (في حسابات وودائع تحت الطلب) نقد في الصندوق |
| 502,091<br>(5,393) | 461,125<br>(63,046) | ناقصاً: هامش على ضمانات (إيضاح 28)                        |
| 496,698            | 398,079             | النقد وما في حكمه                                         |

# 16

## ذمم دائنة تجارية وأخرى

| 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |                                                  |
|------------------|------------------|--------------------------------------------------|
| 1,707,932        | 2,075,235        | ذمم دائنة تجارية ومستحقات                        |
| 1,280,539        | 1,323,279        | مبالغ مستحقة لمشغلي اتصالات آخرين                |
| (677,410)        | (533,238)        | ناقصاً: أرصدة مدينة مسوّاة حيثما وجد حق بالتسوية |
| 2,103,174        | 2,054,019        | حق امتياز مستحق (إيضاح 25)                       |
| 26,427           | -                | ضريبة القيمة المضافة مستحقة الدفع                |
| 362,074          | 295,478          | ذمم دائنة أخرى ومستحقات                          |
| 4,802,736        | 5,214,773        |                                                  |

إن القيم الدفترية للذمم الدائنة التجارية والأخرى تقارب قيمها العادلة.

# 17

## قروض

| متداولة          |                  | غير متداولة      |                  |
|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم | 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |
| 1,432,665        | 1,432,665        | 716,332          | 2,148,997        |
| 28,653           | 28,653           | -                | 7,347            |
| 1,461,318        | 1,461,318        | 716,332          | 2,156,344        |

فيما يلي تفاصيل القروض:

| العملة      | القيمة الاسمية لسعر الفائدة | سنة الاستحقاق | الرصيد الافتتاحي ألف درهم | المسحوب ألف درهم | المسدد ألف درهم | الرصيد الختامي ألف درهم |
|-------------|-----------------------------|---------------|---------------------------|------------------|-----------------|-------------------------|
| دولر أمريكي | ليبور + 0.95٪               | 2020          | 2,204,100                 | -                | (881,640)       | 1,322,460               |
|             |                             | 2020          | 918,375                   | -                | (367,350)       | 551,025                 |
|             |                             | 2020          | 459,187                   | -                | (183,675)       | 275,512                 |
|             |                             |               | 3,581,662                 | -                | (1,432,665)     | 2,148,997               |
| دولر أمريكي | لا شيء                      | 2019          | 36,000                    | 21,306           | (28,653)        | 28,653                  |

# 18

## مخصص مكافآت نهاية الخدمة للموظّفين

تقدم المجموعة مكافآت نهاية الخدمة (التزامات المنافع المحددة) لموظفيها المستحقين. أجريت أحدث التقييمات الاكتوارية للقيمة الحالية لالتزامات المنافع المحددة في 31 ديسمبر 2018 من قبل خبير اكتواري مسجل في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتم قياس القيمة الحالية

لالتزامات المنافع المحددة، وما يتصل بها من تكاليف الخدمة الحالية والسابقة، باستخدام طريقة الوحدة الإضافية المقدرة. وفيما يلي التغيرات في القيمة الحالية لالتزامات المنافع المحددة:

| 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |                                                 |
|------------------|------------------|-------------------------------------------------|
| 236,072          | 225,627          | في 1 يناير                                      |
| 35,309           | 38,013           | تكلفة الخدمة الحالية                            |
| 8,331            | 8,447            | تكلفة الفائدة (إيضاح 24)                        |
| (5,313)          | (7,086)          | أرباح اكتوارية معترف بها في الدخل الشامل الآخر* |
| (21,835)         | (28,929)         | منافع مدفوعة خلال السنة                         |
| 252,564          | 236,072          | في 31 ديسمبر                                    |

الربح الإكتواري المعترف به في الدخل الشامل الآخر يتعلق بإعادة قياس التزامات مكافأة نهاية الخدمة للموظفين من التغيرات في الافتراضات المالية البالغة 1,861 ألف درهم (2017: خسارة 5,244 ألف درهم) وتعديلات الخبرة بمبلغ 3,452 ألف درهم ( 2017: 12,330 ألف درهم).

احتسب المخصص على أساس الافتراضات الاكتوارية الهامة التالية:

| 2018  | 2017  |                                   |
|-------|-------|-----------------------------------|
| 7.54  | 7.58  | متوسط فترة العمل (بالسنوات)       |
| 3٪    | 3٪    | متوسط معدل الزيادة السنوية للراتب |
| 3.80٪ | 3.70٪ | معدل الخصم                        |

يبين التالي حساسية مخصصات مكافأة نهاية الخدمة للموظفين للتغيرات في الافتراضات الرئيسية:

| التأثر على التزام المنافع المحددة |                 |                     |                  |                   |                  |
|-----------------------------------|-----------------|---------------------|------------------|-------------------|------------------|
| التغير في الافتراض                |                 | الزيادة في الافتراض |                  | النقص في الافتراض |                  |
| 2018                              | 2017            | 2018                | 2017             | 2018              | 2017             |
| سنة واحدة<br>1٪                   | سنة واحدة<br>1٪ | (0.01)٪<br>8.31٪    | (0.01)٪<br>8.71٪ | 0.01٪<br>(7.74)٪  | 0.01٪<br>(7.40)٪ |
| 1٪                                | 1٪              | (6.86)٪<br>(7.19)٪  | 8.71٪<br>(7.74)٪ | 8.22٪<br>(7.83)٪  | 7.40٪<br>(7.74)٪ |

**التزامات استبعاد الموجودات**  
تستخدم المجموعة في سياق أنشطتها عدداً من المواقع والمباني التجارية الأخرى التي يتوقع أن تنشأ عنها تكاليف تتعلق بالخروج منها والتوقف عن استخدامها. من المتوقع أن التدفقات النقدية

المرتبطة بهذه المواقع والمباني سوف تظهر في مواعيد الخروج ولا سيما خلال فترة تصل إلى عشر سنوات من تاريخ استخدام الموجودات حيث تتميز هذه التدفقات النقدية بطبيعة طويلة الأجل

| 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |                                      |
|------------------|------------------|--------------------------------------|
| 110,924          | 102,021          | في 1 يناير                           |
| 3,375            | 7,923            | إضافات خلال السنة                    |
| (1,795)          | (3,157)          | تعديل للتغير في معدلات الخصم/ التضخم |
| 3,260            | 4,137            | إطفاء خصم                            |
| 115,764          | 110,924          | في 31 ديسمبر                         |

احتُسب المخصص على أساس الافتراضات الهامة التالية:

| 2018 | 2017 |                                     |
|------|------|-------------------------------------|
| 10   | 10   | متوسط فترة ترميم المواقع (بالسنوات) |
| 2.10 | 2.40 | معدل التضخم                         |
| 3.99 | 3.76 | معدل الخصم                          |

| 2018<br>عدد الأسهم | 2017<br>عدد الأسهم |                                                                        |
|--------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 4,532,905,989      | 4,532,905,989      | رأس المال المصرح به والمصدر والمدفوع بالكامل (بقيمة درهم واحد لكل سهم) |

| 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |                                     |
|------------------|------------------|-------------------------------------|
| 232,332          | 232,332          | علاوة إصدار أسهم عادية من رأس المال |

| احتياطي<br>قانوني<br>(إيضاح 1-22)<br>ألف درهم | احتياطي<br>تحوط<br>(إيضاح 2-22)<br>ألف درهم | توزيعات أرباح<br>مقترحة<br>ألف درهم | أسهم خزينة<br>(إيضاح 3-22)<br>ألف درهم | المجموع<br>ألف درهم  |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------|----------------------|
| 1,244,547<br>171,179                          | 6,280<br>-                                  | 951,910<br>-                        | (199,695)<br>-                         | 2,003,042<br>171,179 |
| -                                             | -                                           | 589,278                             | -                                      | 589,278              |
| -                                             | -                                           | 997,239                             | -                                      | 997,239              |
| -                                             | -                                           | (1,541,188)                         | -                                      | (1,541,188)          |
| -                                             | 7,314                                       | -                                   | -                                      | 7,314                |
| -                                             | -                                           | -                                   | 199,695                                | 199,695              |
| 1,415,726                                     | 13,594                                      | 997,239                             | -                                      | 2,426,559            |
| 1,415,726<br>175,299                          | 13,594<br>-                                 | 997,239<br>-                        | -<br>-                                 | 2,426,559<br>175,299 |
| -                                             | -                                           | 589,278                             | -                                      | 589,278              |
| -                                             | -                                           | (1,586,517)                         | -                                      | (1,586,517)          |
| -                                             | (2,626)                                     | -                                   | -                                      | (2,626)              |
| 1,591,025                                     | 10,968                                      | -                                   | -                                      | 1,601,993            |

1-22 وفقاً للقانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (2) لسنة 2015 ("قانون الشركات") والنظام الأساسي للشركة، يتعين تحويل ما نسبته 10٪ من صافي الأرباح السنوية إلى احتياطي قانوني غير قابل للتوزيع على أن يستمر هذا التحويل حتى يبلغ رصيد الاحتياطي ما لا يقل

عن نصف رأس مال الشركة المدفوع.

2-22 احتياطي التحوط متعلق بالأدوات المالية المشتقة (إيضاح 10).

3-22 تمثل أسهم الخزينة الأسهم العادية التي أعيد شراؤها من المساهمين المؤسسين بموجب خطة خيارات أسهم

الموظفين ("الخطة") وتمت الموافقة على إلغاء أسهم الخزينة من قبل المساهمين في 11 يناير 2017. وتم اعتماد التعديلات ذات الصلة على النظام الأساسي وتوثيقها لدى كاتب العدل كما في 27 ديسمبر 2017.

| 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |                                 |
|------------------|------------------|---------------------------------|
| 74,574           | 67,421           | مصاريف أخرى                     |
| 33,785           | 75,035           | مصاريف إستشارات ومصاريف قانونية |
| 41,714           | 31,610           | أخرى                            |
| 150,073          | 174,066          |                                 |

دفعت المجموعة خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2018 مبلغاً وقدره 14,430 ألف درهم (2017: 19,785 ألف درهم) لمساهمات اجتماعية متعددة الأغراض.

| 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |                                           |
|------------------|------------------|-------------------------------------------|
| 145,456          | 164,048          | <b>إيرادات تمويل</b><br>إيرادات فوائد     |
| 92,226           | 107,956          | <b>تكاليف تمويل</b><br>مصاريف فوائد*      |
| 1,357            | (5,295)          | خسارة/ (ربح) من صرف عملات أجنبية، بالصافي |
| 93,583           | 102,661          |                                           |

\* تشمل مصاريف الفوائد تكاليف الفائدة على التزامات المناقص المحدد بقيمة 8,331 ألف درهم (2017: 8,447 ألف درهم) (إيضاح 18).

معدلات رسوم حق الامتياز المستحقة الدفع لوزارة المالية بدولة الإمارات العربية المتحدة عن الفترة من 2017 إلى 2021 بلغت 15٪ على إيرادات الأنشطة المرخصة و30٪ على أرباح الأنشطة المرخصة بعد خصم رسوم حق الامتياز على إيرادات الأنشطة المرخصة.

| 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |                                                                                                                                                                                                           |
|------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13,414,057       | 13,004,372       | إجمالي إيرادات السنة (إيضاح 32)                                                                                                                                                                           |
| (156,798)        | (159,161)        | إيرادات خدمات البث السنة                                                                                                                                                                                  |
| (4,128,702)      | (3,892,359)      | اقتطاعات أخرى مسموح بها                                                                                                                                                                                   |
| 9,128,557        | 8,952,852        | مجموع الإيرادات المعدلة                                                                                                                                                                                   |
| 3,831,804        | 3,749,357        | الأرباح قبل رسوم حق الامتياز                                                                                                                                                                              |
| (91,182)         | (96,532)         | اقتطاعات مسموح بها                                                                                                                                                                                        |
| 3,740,622        | 3,652,825        | مجموع أرباح الأنشطة المرخصة                                                                                                                                                                               |
| 2,080,685        | 2,035,897        | رسوم حق الامتياز: 15٪ (2017: 15٪) من مجموع الإيرادات المعدلة زائداً 30٪ (2017: 30٪) من صافي أرباح الأنشطة المرخصة للسنة قبل التوزيع وبعد ققطاع 15٪ (2017: 15٪) من مجموع الإيرادات المعدلة، تعديلات للمخصص |
| 2,076,940        | 2,030,784        | المحقل السنة                                                                                                                                                                                              |
| 1,872            | 6,787            | استرداد رسوم حق الامتياز (صافي)                                                                                                                                                                           |
| 2,078,812        | 2,037,571        | مجموع مخصص رسوم حق الامتياز للسنة                                                                                                                                                                         |

الحركة في مستحقات رسوم حق الامتياز على النحو التالي:

|             |             |                         |
|-------------|-------------|-------------------------|
| 2,054,019   | 2,110,809   | في 1 يناير              |
| (2,027,785) | (2,087,574) | المدفوعة خلال السنة     |
| 2,076,940   | 2,030,784   | المحقل السنة            |
| 2,103,174   | 2,054,019   | في 31 ديسمبر (إيضاح 16) |

# 26

## ربحية السهم

|                                            | 2018      | 2017      |
|--------------------------------------------|-----------|-----------|
| أرباح السنة (ألف درهم)                     | 1,752,992 | 1,711,786 |
| المتوسط المرجح لعدد الأسهم (بآلاف)         | 4,532,906 | 4,532,906 |
| الربحية الأساسية والمخفّضة للسهم (بالدرهم) | 0.39      | 0.38      |

لم يتم عرض أي مبالغ للربحية المخفّضة للسهم بشكل منفصل حيث أن المجموعة لا يترتب عليها أي التزامات قد تحفف من الربحية للسهم الواحد.

# 27

## التغيرات في رأس المال العامل

|                                   | 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |
|-----------------------------------|------------------|------------------|
| تغير في:                          |                  |                  |
| مخزون                             | (29,928)         | (59,804)         |
| موجودات العقود                    | 119,504          | 66,642           |
| ذمم مدينة تجارية وأخرى            | (459,242)        | (625,719)        |
| ذمم دائنة تجارية وأخرى            | (383,565)        | 202,069          |
| مطلوبات العقود                    | 40,999           | (44,821)         |
| مبالغ مستحقة من طرف ذي علاقة      | 57,118           | 33,951           |
| مبالغ مستحقة لأطراف ذات علاقة     | (10,460)         | 7,558            |
| صافي التغيرات في رأس المال العامل | (665,574)        | (420,124)        |

# 28

## مطلوبات طارئة

لدى المجموعة ضمانات بنكية قائمة بمبلغ 36,677 ألف درهم (2017: 75,204 درهم). والضمانات البنكية مؤمنة بهامش بقيمة 5,393 ألف درهم (2017: 63,046 ألف درهم) (إيضاح 15).

# 29

## التزامات

### 1-29 التزامات رأسمالية

لدى المجموعة التزامات رأسمالية قائمة بمبلغ 1,139,214 ألف درهم ( 2017: 908,656 ألف درهم).

### 2-29 التزامات إيجار تشغيلي

إن عقود الإيجار التشغيلي غير القابلة للإلغاء يستحق دفعها على النحو التالي:

|                            | 2018<br>ألف درهم | 2017<br>ألف درهم |
|----------------------------|------------------|------------------|
| أقل من سنة واحدة           | 311,996          | 440,682          |
| من سنة واحدة إلى خمس سنوات | 654,941          | 631,785          |
| أكثر من خمس سنوات          | 604,502          | 632,942          |
|                            | 1,571,439        | 1,705,409        |

تستأجر المجموعة عدداً من المستودعات والعقارات والمواقع لتشغيل شبكتها. وعادة ما تمتد عقود الإيجار لفترة من خمس سنوات إلى عشرين سنة مع خيار بتجديد عقد الإيجار عند انتهائه. يمكن أن تتضمن عقود الإيجار شروطاً تسمح بزيادة سنوية لكي تعكس مستوى الإيجارات السائدة في السوق.

30 الأدوات المالية وإدارة المخاطر

1-30 مخاطر الائتمان

التعرض لمخاطر الائتمان

تمثل القيمة الدفترية والقيمة العادلة للموجودات المالية أقصى حد للتعرض لمخاطر الائتمان. كان الحد الأقصى للتعرض لمخاطر الائتمان في تاريخ التقرير كالتالي:

| القيمة الدفترية |           | القيمة العادلة |           | إيضاح |                                                                               |
|-----------------|-----------|----------------|-----------|-------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 2018            | 2017      | 2018           | 2017      |       |                                                                               |
| ألف درهم        | ألف درهم  | ألف درهم       | ألف درهم  |       |                                                                               |
| 10,968          | 13,594    | 10,968         | 13,594    | 10    | <b>مشتقات</b><br>عقود مقايضة أسعار الفائدة - تحوطات التدفقات النقدية          |
| 18,368          | 18,368    | 18,368         | 18,368    | 9     | <b>غير مشتقات</b><br>موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر |
| 431,864         | 533,370   | 431,864        | 533,370   | 11    | موجودات العقود                                                                |
| 1,730,999       | 1,456,062 | 1,730,999      | 1,456,062 | 12    | ذمم مدينة تجارية وأخرى                                                        |
| 129,078         | 186,196   | 129,078        | 186,196   | 13    | مبالغ مستحقة من طرف ذي علاقة                                                  |
| 4,000,000       | 5,025,000 | 4,000,000      | 5,025,000 | 14    | استثمارات قصيرة الأجل                                                         |
| 502,091         | 461,125   | 502,091        | 461,125   | 15    | نقد وأرصدة بنكية                                                              |
| 6,812,400       | 7,680,121 | 6,812,400      | 7,680,121 |       |                                                                               |

لغرض الإفصاح عن مدى التعرض لمخاطر الائتمان بالموجودات المالية، فقد استُبعدت موجودات غير مالية بقيمة 449,819 ألف درهم (2017: 245,054 ألف درهم) من موجودات العقود والذمم المدينة التجارية والأخرى.

الانخفاض في قيمة موجودات العقود والذمم المدينة التجارية والأخرى

أعمار الذمم المدينة لموجودات العقود والذمم المدينة التجارية هي على النحو التالي:

| الإجمالي 2018 | القيمة 2018 | القيمة 2018 | الإجمالي 2017 | القيمة 2018 | القيمة 2017 |
|---------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| ألف درهم      | %           | ألف درهم    | ألف درهم      | %           | ألف درهم    |
| 924,288       | 3.43%       | 1,087,577   | (40,111)      | 3.69%       | (20,303)    |
| 398,864       | 4.94%       | 362,563     | (90,706)      | 23.90%      | (106,147)   |
| 599,399       | 15.13%      | 444,122     | (660,077)     | 48.05%      | (524,552)   |
| 1,455,953     | 45.34%      | 1,091,611   |               |             |             |
| 3,378,504     |             | 2,985,873   | (802,196)     |             | (691,113)   |

تم استبعاد الموجودات غير المالية (تكاليف اقتناء المشترك غير المطفأة) البالغة 273,080 ألف درهم (2017: لا شيء) من المبالغ الإجمالية.

لقياس خسائر الائتمان المتوقعة ، تم تجميع الذمم المدينة وموجودات العقود على أساس خصائص مخاطر الائتمان المشتركة والأيام المستحقة. تستند الخسائر الائتمانية

2-30 مخاطر السيولة

فيما يلي آجال الاستحقاق التعاقدية للمطلوبات المالية وقيمها العادلة:

| القيمة الدفترية |           | القيمة العادلة |           | المجموع   | القيمة الدفترية | القيمة العادلة | 31 ديسمبر 2018                                              |
|-----------------|-----------|----------------|-----------|-----------|-----------------|----------------|-------------------------------------------------------------|
| 2018            | 2017      | 2018           | 2017      |           |                 |                |                                                             |
| ألف درهم        | ألف درهم  | ألف درهم       | ألف درهم  | ألف درهم  | ألف درهم        | ألف درهم       |                                                             |
| 10,968          | 13,594    | 10,968         | 13,594    |           |                 |                | <b>مطلوبات مالية غير مشتقة</b>                              |
| 18,368          | 18,368    | 18,368         | 18,368    | 2,238,361 | 2,177,650       | 2,177,650      | قروض                                                        |
| 431,864         | 533,370   | 431,864        | 533,370   | 1,707,932 | 1,707,932       | 1,707,932      | ذمم دائنة تجارية ومستحقات مبالغ مستحقة لمشغلي اتصالات آخرين |
| 1,730,999       | 1,456,062 | 1,730,999      | 1,456,062 | 603,129   | 603,129         | 603,129        | حق امتياز مستحق                                             |
| 129,078         | 186,196   | 129,078        | 186,196   | 2,103,174 | 2,103,174       | 2,103,174      | ضريبة القيمة المضافة مستحقة الدفع                           |
| 4,000,000       | 5,025,000 | 4,000,000      | 5,025,000 | 26,427    | 26,427          | 26,427         | ذمم دائنة أخرى ومستحقات مبالغ مستحقة لأطراف ذات علاقة       |
| 502,091         | 461,125   | 502,091        | 461,125   | 362,074   | 362,074         | 362,074        |                                                             |
|                 |           |                |           | 9,834     | 9,834           | 9,834          |                                                             |
| 6,812,400       | 7,680,121 | 6,812,400      | 7,680,121 | 7,050,931 | 6,990,220       | 6,990,220      |                                                             |

| القيمة الدفترية |           | القيمة العادلة |           | المجموع   | القيمة الدفترية | القيمة العادلة | 31 ديسمبر 2017                                              |
|-----------------|-----------|----------------|-----------|-----------|-----------------|----------------|-------------------------------------------------------------|
| 2018            | 2017      | 2018           | 2017      |           |                 |                |                                                             |
| ألف درهم        | ألف درهم  | ألف درهم       | ألف درهم  | ألف درهم  | ألف درهم        | ألف درهم       |                                                             |
| 10,968          | 13,594    | 10,968         | 13,594    |           |                 |                | <b>مطلوبات مالية غير مشتقة</b>                              |
| 18,368          | 18,368    | 18,368         | 18,368    | 3,735,189 | 3,617,662       | 3,617,662      | قروض                                                        |
| 431,864         | 533,370   | 431,864        | 533,370   | 2,075,235 | 2,075,235       | 2,075,235      | ذمم دائنة تجارية ومستحقات مبالغ مستحقة لمشغلي اتصالات آخرين |
| 1,730,999       | 1,456,062 | 1,730,999      | 1,456,062 | 790,041   | 790,041         | 790,041        | حق امتياز مستحق                                             |
| 129,078         | 186,196   | 129,078        | 186,196   | 2,054,019 | 2,054,019       | 2,054,019      | ذمم دائنة أخرى ومستحقات مبالغ مستحقة لأطراف ذات علاقة       |
| 4,000,000       | 5,025,000 | 4,000,000      | 5,025,000 | 295,478   | 295,478         | 295,478        |                                                             |
| 502,091         | 461,125   | 502,091        | 461,125   | 20,294    | 20,294          | 20,294         |                                                             |
| 6,812,400       | 7,680,121 | 6,812,400      | 7,680,121 | 8,970,256 | 8,852,729       | 8,852,729      |                                                             |

معقول لاسترداد المبلغ المستحق ؛ عند هذه النقطة يتم شطب المبالغ التي تعتبر غير قابلة للاسترداد. وتشمل المؤشرات على عدم وجود توقع معقول للاسترداد ، من بين الأمور الأخرى ، فشل المدين في الاتفاق على خطة سداد مع المجموعة ، وعدم تقديم مدفوعات تعاقدية لفترة تتجاوز 365 يوماً.

المتوقعة على تحليل الفواتير والتحصيلات والبيانات المتاحة خلال فترة مناسبة معدلة وفقاً للعوامل الخاصة بالمدينين والظروف الاقتصادية العامة وتقييم كل من الاتجاه الحالي والمتوقع للظروف في تاريخ التقارير. يستخدم مخصص الانخفاض في القيمة فيما يتعلق بموجودات العقود و الذمم المدينة لتسجيل خسائر انخفاض القيمة ما لم تكن المجموعة مقتنعة بأنه لا يوجد توقع

3-30 مخاطر العملات

التعرّض لمخاطر العملات

فيما يلي تعرض المجموعة لمخاطر العملات الأجنبية:

| 31 ديسمبر 2017   |                | 31 ديسمبر 2018   |               |
|------------------|----------------|------------------|---------------|
| ألف              |                |                  |               |
| جنيه<br>إسترليني | يورو           | جنيه<br>إسترليني | يورو          |
| 2,385<br>(1,186) | 4,772<br>(375) | 3,234<br>(591)   | 6,663<br>(46) |
| ذمم مدينة تجارية |                |                  |               |
| ذمم دائنة تجارية |                |                  |               |
| 1,199            | 4,397          | 2,643            | 6,617         |
| صافي التعرض      |                |                  |               |

فيما يلي أسعار الصرف الهامة مقابل الدرهم الإماراتي المطبقة خلال السنة:

| متوسط سعر الصرف |        | سعر الصرف بتاريخ التقرير |        |
|-----------------|--------|--------------------------|--------|
| 2018            | 2017   | 2018                     | 2017   |
| 1 يورو          | 4.3673 | 4.2142                   | 4.4076 |
| 1 جنيه استرليني | 4.9380 | 4.6881                   | 4.9648 |

تحليل الحساسية

إن أي ارتفاع في سعر صرف الدرهم الإماراتي بواقع 10٪ مقابل العملات التالية في 31 ديسمبر كان ليؤدي إلى زيادة/ (نقص) حقوق الملكية والأرباح بالمبالغ الموضحة أدناه. يفترض هذا التحليل بقاء جميع المتغيرات الأخرى ثابتة، ولا سيما أسعار الفائدة.

| 2018 ألف درهم               |  | 2017 ألف درهم   |  |
|-----------------------------|--|-----------------|--|
|                             |  |                 |  |
| الزيادة/ (النقص) في الأرباح |  | يورو            |  |
|                             |  | جنيه إسترليني   |  |
|                             |  | (2,890) (1,305) |  |
|                             |  | (1,817) (567)   |  |

وفي المقابل، فإن أي انخفاض في سعر صرف الدرهم الإماراتي بواقع 10٪ مقابل العملات الموضحة أعلاه في 31 ديسمبر كان ليؤثر عكسياً بنفس القيمة. إن التأثير على حقوق الملكية في كل حالة من الحالات الموضحة أعلاه سيكون بنفس القيم المبينة أعلاه.

4-30 مخاطر أسعار الفائدة

التعرض لمخاطر أسعار الفائدة

إن أسعار الفائدة على أدوات المجموعة المالية المحمّلة بالفائدة هي على النحو التالي:

| القيمة الدفترية |               |                           |  |
|-----------------|---------------|---------------------------|--|
| 2018 ألف درهم   | 2017 ألف درهم |                           |  |
| 2,148,997       | 3,581,662     | أدوات بأسعار فائدة متغيرة |  |
|                 |               | قروض بنكية                |  |

تحليل الحساسية

إن زيادة أسعار الفائدة بواقع 100 نقطة أساس في تاريخ التقرير كان ليؤدي إلى نقص حقوق الملكية والربح أو الخسارة بالمبالغ الموضحة أدناه. يفترض هذا التحليل بقاء جميع المتغيرات الأخرى ثابتة، ولا سيما معدلات صرف العملات الأجنبية.

| 2018 ألف درهم    |  | 2017 ألف درهم             |  |
|------------------|--|---------------------------|--|
|                  |  |                           |  |
| النقص في الأرباح |  | أدوات بأسعار فائدة متغيرة |  |
|                  |  | 14,377                    |  |
|                  |  | 20,779                    |  |

وفي المقابل، فإن انخفاض أسعار الفائدة بواقع 100 نقطة أساس كان سيكون له نفس التأثير في الاتجاه العكسي. إن التأثير على حقوق الملكية في كل حالة من الحالات الموضحة أعلاه سيكون بنفس القيمة المبينة أعلاه.

خلال السنوات السابقة، أبرمت المجموعة عقوداً لمقايضة أسعار الفائدة المتغيرة بالثابتة مع البنوك المقابلة من أجل التحوط لمخاطر أسعار الفائدة المتعلقة بجزء من أسعار الفائدة المتغيرة مستحقة الدفع

على القروض المصرفية غير المضمونة. لا يشتمل تحليل الحساسية على الجزء المتحوط من القروض البنكية (إيضاح 10).

مقاصة الموجودات  
والمطلوبات المالية

تتم مقاصة الموجودات والمطلوبات المالية وبيان صافي القيمة في بيان المركز المالي الموحد في حالة واحدة فقط وهي أن يتوفر حق قانوني حالي واجب النفاذ بمقاصة المبالغ المحتسبة ويكون هناك نية للتسوية على أساس الصافي أو بيع الموجودات وتسوية المطلوبات في نفس الوقت.

يعرض الجدول التالي الأدوات المالية المعترف بها التي خضعت للمقاصة في بيان المركز المالي كما في 31 ديسمبر 2018 و31 ديسمبر 2017.

| 31 ديسمبر 2017      |                      |                | 31 ديسمبر 2018      |                      |                |                                                    |
|---------------------|----------------------|----------------|---------------------|----------------------|----------------|----------------------------------------------------|
| صافي المبلغ المعروض | إجمالي مبالغ التسوية | إجمالي المبالغ | صافي المبلغ المعروض | إجمالي مبالغ التسوية | إجمالي المبالغ |                                                    |
| ألف درهم            | ألف درهم             | ألف درهم       | ألف درهم            | ألف درهم             | ألف درهم       |                                                    |
| 1,701,116           | (533,238)            | 2,234,354      | 1,907,738           | (677,410)            | 2,585,148      | <b>الموجودات المالية</b><br>ذمم مدينة تجارية وأخرى |
| 1,701,116           | (533,238)            | 2,234,354      | 1,907,738           | (677,410)            | 2,585,148      | <b>المجموع</b>                                     |
| 5,214,773           | (533,238)            | 5,748,011      | 4,802,736           | (677,410)            | 5,480,146      | <b>المطلوبات المالية</b><br>ذمم دائنة تجارية وأخرى |
| 5,214,773           | (533,238)            | 5,748,011      | 4,802,736           | (677,410)            | 5,480,146      | <b>المجموع</b>                                     |

## 5-30 الأدوات المالية بحسب الفئة

لقد تم تطبيق السياسات المحاسبية للأدوات المالية على البنود المدرجة أدناه:

| 2017<br>ألف درهم                                        | 2018<br>ألف درهم                                        |                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13,594                                                  | 10,968                                                  | <b>أدوات مالية مشتقة</b>                                                                                                                                             |
| 18,368                                                  | 18,368                                                  | <b>موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر</b>                                                                                                      |
| 533,370<br>1,456,062<br>186,196<br>5,025,000<br>461,125 | 431,864<br>1,730,999<br>129,078<br>4,000,000<br>502,091 | <b>موجودات مالية مقاسة بالتكلفة المطفأة</b><br>موجودات العقود<br>ذمم مدينة تجارية وأخرى<br>مبالغ مستحقة من طرف ذي علاقة<br>استثمارات قصيرة الأجل<br>نقد وأرصدة بنكية |
| 7,661,753                                               | 6,794,032                                               |                                                                                                                                                                      |
| 3,617,662<br>5,214,773<br>20,294                        | 2,177,650<br>4,802,736<br>9,834                         | قروض<br>ذمم دائنة تجارية وأخرى<br>مبالغ مستحقة لأطراف ذات علاقة                                                                                                      |
| 8,852,729                                               | 6,990,220                                               |                                                                                                                                                                      |

لغرض الإفصاح عن الأدوات المالية، فقد تم استبعاد موجودات غير مالية بقيمة 449,819 ألف درهم (2017: 245,054 ألف درهم) من موجودات العقود والذمم المدينة التجارية والأخرى.

تعمل المجموعة فقط في الإمارات العربية المتحدة. ويتم تنظيم المجموعة إلى أربعة قطاعات أعمال رئيسية كما يلي:

- قطاع الهاتف المتحرك ويقدم خدمات إلى المؤسسات والأسواق الاستهلاكية من ضمنها خدمات الاتصال الصوتي والبيانات وشبكة الإنترنت اللاسلكية (واي فاي) للهاتف المتحرك. كما يتضمن القطاع مبيعات أجهزة الهاتف المحمول بما في ذلك البيع بالأقساط.
- قطاع الهاتف الثابت ويقدم خدمات

الاتصالات السلكية إلى المؤسسات والأفراد ومن ضمنها خدمات البيانات واسعة النطاق والبث التلفزيوني عبر الإنترنت وخدمات بروتوكول الإنترنت أو الشبكة الافتراضية الخاصة (IP/ VPN) والاتصالات الهاتفية.

- قطاع البيع بالجملة ويقدم خدمات الاتصال الصوتي والرسائل النصية القصيرة لشركات الاتصال الوطنية والدولية ومن ضمنها مجال حركة الاتصالات الدولية الصوتية الواردة والاتصال الدولي.

- وتتضمن الخدمات الأخرى خدمات البث والتجوال الدولي ومشاركة الموقع وما إلى ذلك.

تمثل نتائج القطاعات السابقة إجمالي الأرباح ناقصاً تكاليف البيع المباشرة. ويتم احتسابها قبل خصم تكاليف تشغيل الشبكة ومصاريف البيع والمصاريف العمومية والإدارية، وهي المقياس الذي يتم تقديم تقارير بشأنه لمجلس إدارة المجموعة بغرض تخصيص الموارد وتقييم أداء القطاعات.

| 31 ديسمبر 2018 |               |               |          |             |                                                                                                             |
|----------------|---------------|---------------|----------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الهاتف المتحرك | الهاتف الثابت | البيع بالجملة | أخرى     | المجموع     |                                                                                                             |
| ألف درهم       | ألف درهم      | ألف درهم      | ألف درهم | ألف درهم    |                                                                                                             |
| إيرادات القطاع |               |               |          |             | توقيت الاعتراف بالإيرادات                                                                                   |
| 7,103,905      | 2,339,042     | 2,128,333     | 894,571  | 12,465,851  | بمرور الوقت                                                                                                 |
| 904,276        | 10,418        | -             | 33,512   | 948,206     | في نقطة زمنية معينة                                                                                         |
| 8,008,181      | 2,349,460     | 2,128,333     | 928,083  | 13,414,057  |                                                                                                             |
| مساهمة القطاع  |               |               |          |             |                                                                                                             |
| 4,792,250      | 2,051,762     | 1,413,971     | 471,184  | 8,729,167   |                                                                                                             |
|                |               |               |          | (4,965,859) | تكاليف غير موزعة                                                                                            |
|                |               |               |          | 68,496      | إيرادات وتكاليف التمويل والإيرادات الأخرى والحصّة من أرباح الاستثمارات المحتسبة باستخدام طريقة حقوق الملكية |
|                |               |               |          | 3,831,804   | الأرباح قبل رسوم حق الامتياز                                                                                |
|                |               |               |          | (2,078,812) | حق الامتياز                                                                                                 |
|                |               |               |          | 1,752,992   | ربح السنة                                                                                                   |

| 31 ديسمبر 2017 |               |               |          |             |                                                                                                             |
|----------------|---------------|---------------|----------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الهاتف المتحرك | الهاتف الثابت | البيع بالجملة | أخرى     | المجموع     |                                                                                                             |
| ألف درهم       | ألف درهم      | ألف درهم      | ألف درهم | ألف درهم    |                                                                                                             |
| إيرادات القطاع |               |               |          |             | توقيت الاعتراف بالإيرادات                                                                                   |
| 7,233,423      | 2,142,410     | 2,157,107     | 740,462  | 12,273,402  | بمرور الوقت                                                                                                 |
| 705,325        | 11,561        | -             | 14,084   | 730,970     | في نقطة زمنية معينة                                                                                         |
| 7,938,748      | 2,153,971     | 2,157,107     | 754,546  | 13,004,372  |                                                                                                             |
| مساهمة القطاع  |               |               |          |             |                                                                                                             |
| 4,783,043      | 1,874,260     | 1,416,482     | 447,286  | 8,521,071   |                                                                                                             |
|                |               |               |          | (4,846,814) | تكاليف غير موزعة                                                                                            |
|                |               |               |          | 75,100      | إيرادات وتكاليف التمويل والإيرادات الأخرى والحصّة من أرباح الاستثمارات المحتسبة باستخدام طريقة حقوق الملكية |
|                |               |               |          | 3,749,357   | الأرباح قبل رسوم حق الامتياز                                                                                |
|                |               |               |          | (2,037,571) | رسوم حق الامتياز                                                                                            |
|                |               |               |          | 1,711,786   | أرباح السنة                                                                                                 |

لم يتم تحديد موجودات ومطلوبات المجموعة لأي من القطاعات المُفصّل عنها حيث إن أغلب الموجودات الثابتة التشغيلية يتم دمجها بشكل كامل بين القطاعات. ولذا، ترى المجموعة عدم وجود ضرورة عملية لتقديم إفصاحات حول القطاعات فيما يتعلق بإجمالي الموجودات والمطلوبات حيث إن الفصل اللازم للبيانات المتاحة غير ذي جدوى.

يعاد تجميع أرقام المقارنة للسنة السابقة، كلما لزم الأمر، حتى تتوافق مع عرض السنة الحالية لتحليل القطاعات، إعادة التجميع نتج عنها انخفاض في مساهمة قطاعات الهاتف المتحرك والهاتف الثابت بمبلغ 1,649,188 ألف درهم و 66,216 ألف درهم

**eitc**

شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع  
صندوق البريد: 502666 دبي، الإمارات العربية المتحدة  
رقم الهاتف: +971 (4) 360 0000  
Email: chairmanoffice@du.ae  
مارس 2019